



L'ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE
PER LA PROFESSIONALITÀ NEL WEB
sezione italiana 

Associazione dei professionisti operanti nel Web ai sensi della legge 4/2013

Spett.le AgID

Agenzia per l'Italia Digitale

pec: protocollo@pec.agid.gov.it

Oggetto: Osservazioni sulle "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'art. 21 d. lgs. n. 82 del 2022" in consultazione

Scrivo la presente in qualità di presidente di IWA Italy - International Webmasters Association Italia che ai sensi della Legge 14 gennaio 2013, n. 4 è iscritta all'elenco delle associazioni rappresentative per i professionisti web esperti in tema di accessibilità.

L'associazione rappresenta un punto di riferimento per il tema dell'accessibilità digitale, partecipando ai tavoli di normazione tecnica sia in ambito nazionale (dove presiedo personalmente il tavolo UNI CT/531 "eAccessibility") sia in ambito internazionale (CEN/CLC/ETSI/JWG eAcc "eAccessibility").

Personalmente, inoltre, sono attualmente coinvolto come esperto internazionale di accessibilità ICT al comitato ristretto, ETSI Specialist Task Force (STF) 614, che sta sviluppando l'aggiornamento della norma tecnica EN 301 549 per allinearla ai dettami dell'European Accessibility Act. Infine, rappresento l'Italia come referente per il settore ICT del Centro di Risorse sull'Accessibilità della Commissione Europea "AccessibleEU", uno dei pilastri della Strategia per i Diritti delle Persone con Disabilità 2021-2030.

I commenti e i suggerimenti prodotti hanno lo scopo di contribuire, fattivamente e costruttivamente, al miglioramento della qualità delle linee guida.

Distinti saluti,

Roberto Scano

Presidente IWA Italy

International Web Association Italia

Sommario

1. Introduzione generale all’analisi del documento	4
2. Criticità tecniche e normative	4
2.1. Criticità legate all’assenza di norma armonizzata	4
2.2. Dipendenza da standard esterni spesso ambigui	8
2.2.1. Acronimi e definizioni	9
2.2.2. Normativa di riferimento	9
2.2.3. Riferimenti tecnici nazionali e internazionali	10
2.2.3.1. Differenza tra riferimenti tecnici e norme tecniche	10
2.2.3.2. Citazioni obsolete e incoerenti con European Accessibility Act (EAA) ...	11
2.2.4. Requisiti di accessibilità	14
2.2.4.1. Assenza di riferimenti a “documenti non web” e contenuti essenziali per conformità	14
2.2.4.2. Definizione di “stato della tecnica”	16
2.2.4.3. Rischi relativi a “stato della tecnica”	17
2.2.4.4. Rischi relativi a “garanzia di conformità”	17
2.2.5. Elementi di carattere generale	19
2.2.6. Il pericolo del riferimento a “standard WCAG” in versioni obsolete	19
2.2.6.1. Note per i contenuti della tabella dedicata ai principi delle WCAG	21
2.2.6.2. Assenza di riferimenti alle linee guida	21
2.2.6.3. Annotazioni su indirizzi per un’accessibilità by design	21
2.2.7. Valutazione, autovalutazione, certificazione: chiediamo chiarezza	24
2.2.8. Elementi specifici per e-book accessibili: non solo EPUB	25
2.3. Criticità per “modifica sostanziale”	26
2.4. Assenza della tematica “accessibility overlay”	27

2.5. Assenza di ulteriori contenuti previsti dal comma 3 art. 1 d.lgs. 82/2022.....	29
3. Criticità negli allegati.....	31
3.1. Allegato “Informazioni sui servizi che soddisfano i requisiti di accessibilità”	31
3.2. Allegato “Checklist”	31
3.3. Allegato “Tecnologie assistive”.....	33
4. Ulteriori criticità legate all’applicazione pratica delle linee guida	34
4.1. Scarsa attenzione alle PMI.....	34
4.1.1. Suggerimenti al supporto delle PMI	35
4.2. Vigilanza e sanzioni non adeguatamente dettagliate.....	35
4.3. Referente e/o responsabile per l’accessibilità	36
4.3.1. Il ruolo del referente e del responsabile nel collaudo	36
4.3.1.1. Ruolo “Web Accessibility Expert” (WAE).....	37
4.3.1.2. Ruolo “Digital Accessibility Manager” (DAM).....	37
4.3.1.3. Proposte per le definizioni dei ruoli.....	38
4.4. Piattaforma AgID poco dettagliata e concetto di “non conformità”	38
4.5. Ruoli concorrenziali delle autorità di vigilanza	39
5. Criticità legate alle modifiche della legge 4/2004	40
6. Criticità legate alla struttura e alla chiarezza del documento	43
6.1. Conformità normativa del documento.....	43
6.2. Lunghezza e complessità del testo	43
6.3. Struttura ripetitiva, ridondante e poco percettiva	45
6.4. Assenza di esempi pratici.....	45
7. Conclusioni	46

1. Introduzione generale all'analisi del documento

Il documento "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi, in attuazione dell'art. 21 d.lgs. 82/2022" è stato redatto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) per fornire indicazioni operative sull'accessibilità dei servizi digitali in conformità alla Direttiva UE 2019/882 (European Accessibility Act, in seguito indicato come EAA). Tuttavia, presenta alcune criticità che potrebbero:

- ostacolare la sua piena comprensione;
- renderne difficile l'applicazione concreta;
- e ultimo, ma non meno importante, creare un disallineamento rispetto a quanto sta avvenendo a livello europeo.

Le successive annotazioni tecniche al documento sono state elaborate, con finalità costruttiva di miglioramento del documento, da un gruppo di lavoro interno all'associazione IWA Italy che rappresenta a livello nazionale i professionisti web esperti di accessibilità già dai tempi della definizione della Legge "Stanca".

Di seguito, analizziamo puntualmente le numerose criticità riscontrate nelle linee guida oggetto di consultazione (documento scaricato dal sito AgID il 16/05/2025 alle ore 8.44, che si allega alla presente), suddividendole in categorie principali, fornendo suggerimenti per miglioramenti qualitativi ed alcune considerazioni finali.

2. Criticità tecniche e normative

2.1. Criticità legate all'assenza di norma armonizzata

A nostro avviso la maggiore criticità del documento è **basata sui riferimenti tecnici che si basano su contenuti attualmente vigenti ma non allineati con il mandato dell'European Accessibility Act.**

A tal fine è essenziale citare il capo VI "Norme armonizzate e specifiche tecniche dei prodotti e dei servizi", articolo 15, "Presunzione di conformità" in cui si ribadisce (comma 2) l'assegnazione ad ente di normazione europeo il compito di definire una norma armonizzata.

Al comma 1 si indica che **“I prodotti e i servizi conformi alle norme armonizzate o a parti di esse i cui riferimenti sono stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell’Unione europea sono considerati conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva nella misura in cui tali norme o parti di esse contemplino tali requisiti”** completando il concetto al comma 4 secondo cui **“I prodotti e i servizi conformi alle specifiche tecniche o a parti di esse sono considerati conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva nella misura in cui dette specifiche tecniche o parti di esse contemplino tali requisiti”**.

Di fondamentale importanza è il comma 3:

3. La Commissione può adottare atti di esecuzione che stabiliscano specifiche tecniche conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva se sono soddisfatte le condizioni seguenti:

a) in assenza di riferimenti a norme armonizzate pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell’Unione europea a norma del regolamento (UE) n. 1025/2012; e
b) oppure:

- i) la Commissione ha chiesto a una o più organizzazioni europee di normazione di elaborare una norma armonizzata e vi sono ritardi indebiti nella procedura di normazione o la richiesta non è stata accettata da nessuna organizzazione europea di normazione; o
- ii) la Commissione può dimostrare che una specifica tecnica rispetta i requisiti di cui all’allegato II del regolamento (UE) n. 1025/2012, a eccezione del requisito che le specifiche tecniche avrebbero dovuto essere sviluppate da un’organizzazione senza scopo di lucro.

Questa modalità è conosciuta all’AgID in quanto riportata nelle stesse linee guida (p. 26):

Con Decisione di esecuzione del 14.9.2022 (M/587 – C(2022)6456), rubricata “Commission Implementing Decision of 14.9.2022 on a standardisation request to the European standardisation organisations as regards the accessibility requirements of products and services in support of Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council)”, la Commissione europea ha dato

mandato per la revisione di alcune norme tecniche, come ad esempio la EN 301549, e per l'elaborazione di nuove norme tecniche, in relazione ai requisiti di accessibilità di cui alla Direttiva 882/2019.

Considerato che **ad oggi la norma tecnica europea armonizzata non è ancora stata emanata**, leggendo esclusivamente tali articoli si può incorrere nell'errore di potersi riferire alla vigente norma armonizzata EN 301 549 v.3.2.1 la quale però presenta diverse lacune che non consentono di poterla adottare come riferimento per l'European Accessibility Act ma solo - attualmente - per la Legge "Stanca" e per gli adempimenti della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, la Web Accessibility Directive (WAD). All'epoca della pubblicazione della citata EN 301 549 v. 3.2.1, la stessa venne emanata come norma tecnica, diventando norma armonizzata solo a seguito di un atto esecutivo, a cui sono seguiti ulteriori atti esecutivi che si occupavano tra l'altro di **definire il livello di conformità** (conforme, parzialmente conforme, non conforme).

Particolarmente importante è definire pertanto (es.: nella sezione acronimi e definizioni) i vari termini, in particolare il termine **non conformità**, anche nell'ottica delle pregresse definizioni derivanti dagli atti esecutivi della WAD, unica definizione disponibile a tutt'oggi per il tema dell'accessibilità digitale, ovvero "**non è rispettata la maggior parte delle prescrizioni della norma o della specifica tecnica**".

Alla data della presente, l'aggiornamento della norma tecnica EN 301 549 v. 4 non è ancora disponibile, in quanto le attività di definizione dei contenuti e di concertazione nelle commissioni tecniche sono ancora in corso e prevedono come prossimo passo una serie di riunioni plenarie di discussione (15-16 luglio 2025, 3 e 10 settembre 2025) partendo dall'ultima bozza di lavoro pubblicata il 9 maggio 2025. Non sono ancora pertanto definite date di pubblicazione della versione "definitiva" della norma tecnica.

Non vogliamo dilungarci sulle procedure di pubblicazione di norme tecniche, rimandando direttamente alla fonte primaria¹, ma ricordando che la norma tecnica diventa norma armonizzata a seguito di un atto esecutivo della Commissione Europea, vorremmo porre l'attenzione sul fatto che in assenza di tale atto esecutivo, minimo e necessario, **ogni**

¹ <https://www.etsi.org/standards/standards-making>

iniziativa di definizione di linee guida può comportare un disallineamento rispetto a quanto previsto dall'EAA che potrebbe causare:

- un **successivo richiamo della Commissione Europea** in quanto le linee guida potrebbero (a nostro avviso, con molta probabilità) non essere coerenti con un atto esecutivo di recepimento dell'aggiornamento della norma tecnica EN 301 549 ed eventuali altri atti esecutivi per la definizione di indicazioni cogenti per il mercato europeo (es.: la definizione di parziale conformità, di modelli di valutazione);
- un **potenziale danno economico e strutturale al mercato nazionale**, indirizzando i soggetti destinatari ad una reingegnerizzazione di servizi digitali rispetto a standard obsoleti, richiedendo successive onerose attività di adeguamento.

Indicare nel capitolo 4.3 "Decorrenza degli obblighi" (p. 16) che, se *"il servizio rientra nell'ambito di applicazione del d. lgs. n 82 del 2022, i fornitori di servizi dal 28 giugno 2025 devono rispettare i requisiti di accessibilità"* diventa quindi critico e **può portare al blocco di immissione di servizi sul mercato** onde evitare il procedimento sanzionatorio, oltre che **tecnicamente irrealizzabile visti che i tempi di sviluppo di soluzioni digitali non sono ristretti**, motivo per cui lo stesso legislatore per l'estensione della WAD ai soggetti privati ha concesso un tempo (che consideriamo comunque esiguo) di 6 (sei) mesi dalla data di pubblicazione delle linee guida.

Ci chiediamo innanzitutto: **il perentorio "devono rispettare i requisiti di accessibilità", senza specificare quali sono i requisiti di accessibilità e come rispettarli, come può essere applicato dai destinatari e allo stesso tempo vigilato da AgID senza scatenare contenziosi legali sull'interpretazione normativa?**

Per tali motivazioni **consigliamo ampiamente di soprassedere a porre nelle attuali linee guida specifici riferimenti tecnici obsoleti e/o non referenziati all'interno di attività di normazione tecnica europea in corso di definizione** e, relativamente alle tempistiche, di **definire almeno 6 (sei) mesi se non un anno dalla data di pubblicazione delle linee guida per l'adeguamento dei servizi immessi sul mercato dal 28 giugno 2025.**

Teniamo a far presente, comunque, **che le bozze della futura norma armonizzata sono pubblicamente consultabili**² e commentabili. Si invita pertanto AgID a tenere conto della nuova struttura della norma tecnica (oramai in versione sostanzialmente definitiva), referenziando ad alto livello la nuova struttura (es.: rinviando per l'applicazione direttamente all'appendice A, che si occupa poi di orientare l'utente alle appendici ZA e ZB rispettivamente per gli adempimenti della WAD e dell'EAA.

È da notare che presumibilmente nei prossimi mesi **sarà emanato un ulteriore atto esecutivo per l'aggiornamento dei criteri della WAD, estendendoli all'ambito WCAG 2.2, stante che tale riferimento è presente nella bozza della nuova EN 301 549, il che comporterà la necessità di avviare attività di revisione delle linee guida per le PA e per le grandi aziende** (per queste ultime, si rimanda anche al capitolo "Criticità legate alle modifiche della legge 4/2004").

2.2. Dipendenza da standard esterni spesso ambigui

Fermo restando quanto descritto al capitolo precedente sulla necessità di attendere la pubblicazione della nuova norma armonizzata, Il documento si basa fortemente su standard internazionali (WCAG 2.1, EN 301549, EPUB 3.3) e norme in revisione (es.: EN 301549, p. 26), ma **non chiarisce come i fornitori possano accedere a queste risorse**, alcune delle quali non sono gratuite o facilmente reperibili (es.: norme UNI a pagamento UNI ISO 9999:2022). Inoltre, **il riferimento a WCAG 2.2 come raccomandazione (p. 33) crea ambiguità**, dato che la conformità è referenziata alla EN 301 549 è verificata rispetto alle WCAG 2.1, usate pure per la check-list.

Per tali motivazioni **i fornitori potrebbero incontrare difficoltà nell'accesso agli standard o confusione su quale versione adottare.**

Riepiloghiamo ora le problematiche con relative correzioni proposte ai riferimenti nel documento relativamente a standard e riferimenti tecnici.

² <https://labs.etsi.org/rep/HF/en301549/-/issues/219>

2.2.1. Acronimi e definizioni

Nell'elenco degli acronimi, nell'ambito del riconoscimento specifico di norme citate, si fa presente l'assenza del termine ISO di cui suggeriamo l'inserimento assieme alle ulteriori voci relative ad enti di normazione citati nel documento:

CEI	Comitato Elettrotecnico Italiano
CEN	Comitato Europeo di Normazione
ISO	International Organization for Standardization.
UNI	Ente Nazionale di Normazione (già di Unificazione)

Mancano inoltre i seguenti acronimi, citati ed utilizzati nel documento ma non espansi (es.: CAD) oppure sempre espansi con acronimo, in modo ridondante (es.: EPG):

CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CSS	Cascade Style Sheet
EPG	Electronic Programme Guides
DRM	Digital Rights Management
HTML	Hyper Text Markup Language
POUR	Perceivable, Operable, Understandable, Robust
SQuaRE	Software Quality Requirements and Evaluation

Alcuni termini, come "FCS" (Fattore Critico di Successo, p. 42) e "NA" (Non Applicabile, p. 42, che formalmente andrebbe indicato come N/A), appaiono nella check-list ma non sono formalmente definiti come acronimi nel testo e a nostro avviso andrebbero inclusi.

2.2.2. Normativa di riferimento

Dall'analisi della normativa di riferimento, mentre si apprezza la citazione della LEGGE 5 febbraio 1992, n. 104, **non si riscontra la citazione di normative sulla discriminazione in ambito lavorativo e generale**. A nostro avviso **tale citazione è essenziale per garantire anche al giudice ordinario di poter utilizzare quanto indicato dalle linee guida in caso di contenziosi per gli ambiti citati**, potendo quindi avere dei riferimenti tecnici (norme armonizzate in primis) referenziate dalle linee guida.

Si suggerisce quindi di aggiungere le seguenti normative:

- Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216. Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro e della direttiva n. 2014/54/UE relativa alle misure intese ad agevolare l'esercizio dei diritti conferiti ai lavoratori nel quadro della libera circolazione dei lavoratori.
- Legge 1° marzo 2006, n. 67. Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni.

Si suggerisce inoltre, per una migliore leggibilità e comprensione, di **suddividere le normative di riferimento in sotto capitoli** per differenziare le normative europee da quelle nazionali, in ordine di pubblicazione.

Sempre in relazione alla normativa, si fa presente che la citazione nel capitolo 3. Premessa (p. 7) del d.lgs. 82/2022 con rimando alla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.152 del 01/07/2022 è obsoleto, stante che la Legge 10 agosto 2023, n. 103 (in G.U. 10/08/2023, n.186) ha apportato modifiche agli art. 2, 18 e 25 del Dlgs. 82/2022 in vigore dal giorno 11/08/2023. **Si invita pertanto AgID a referenziare tali modifiche, ovvero indicando la versione vigente del Dlgs. 82/2022 alla data di pubblicazione delle linee guida.**

2.2.3. Riferimenti tecnici nazionali e internazionali

Dall'elenco riportato nel documento, nel titolo si parla genericamente di “**riferimenti tecnici**” mentre gran parte dei contenuti sono “**norme tecniche**”. Anche se i due termini possono essere considerati da non tecnici come equivalenti, è bene precisare che **si tratta di due concetti e ambiti applicativi differenti.**

2.2.3.1. Differenza tra riferimenti tecnici e norme tecniche

I riferimenti tecnici sono standard, linee guida o specifiche (es.: WCAG 2.1) che forniscono indicazioni operative per garantire l'accessibilità, ma non hanno forza normativa obbligatoria a meno che non siano recepite in leggi o regolamenti. Le norme tecniche, invece, sono documenti formalmente adottati da enti di standardizzazione (es.: UNI, ISO) con requisiti precisi, spesso armonizzati a livello europeo (es.: norma armonizzata EN 301 549 v. 3.2.1), che diventano vincolanti se richiamate da normative come l'European Accessibility Act (EAA) o la Web Accessibility Directive (WAD).

In sintesi, **i riferimenti tecnici sono più ampi e orientativi, mentre le norme tecniche sono standard codificati con valore legale se prescritte**. Questa distinzione è importante in quanto delle linee guida devono essenzialmente basarsi su norme tecniche, in particolare norme armonizzate, tralasciando la citazione diretta a riferimenti tecnici onde evitare confusione nell'applicazione. Ad esempio, **all'interno del documento si parla spesso di WCAG (riferimento tecnico) anziché citare la EN 301 549 (norma tecnica, armonizzata)** rendendo quindi ambiguo il riferimento alla conformità (anche nella stessa check-list).

Sempre a mero titolo di esempio, quando si parla di accessibilità di testi alternativi per immagini nel web, andrebbe indicato il punto 9.1.1.1 della EN 301 549 v. 3.2.1 (o della correlata traduzione ufficiale in lingua italiana UNI CEI EN 301549:2021), che riferenzia le WCAG al criterio di successo 1.1.1 ma nella specifica versione alla data di approvazione della norma tecnica, il che potrebbe non essere coerente con l'ultima versione pubblicata e/o non adeguatamente referenziata dalle linee guida.

Pertanto, **si suggerisce di rivedere completamente l'elenco dei riferimenti**, inserendo un paragrafo per spiegare la differenza sotto l'aspetto normativo e raggruppando, in ordine di pubblicazione come:

- Europei / Nazionali
- Riferimenti tecnici / Norme tecniche

2.2.3.2. Citazioni obsolete e incoerenti con European Accessibility Act (EAA)

Premessa la necessità di attendere l'entrata in vigore della nuova EN 301 549 e del relativo recepimento come norma armonizzata tramite atto esecutivo della Commissione Europea, nell'elenco dei riferimenti tecnici, emergono le seguenti ulteriori problematiche:

- **riferimenti obsoleti**: rispetto alle WCAG, pur invitando nel documento ad utilizzare le WCAG 2.2, le stesse non sono citate. Le stesse WCAG 2.1 citate, in lingua inglese, riguardano una versione obsoleta. Alla data di invio del presente documento, la versione ufficiale in lingua inglese è aggiornata al 6 maggio 2025³ e non al 5 giugno 2018 e recepiscono importanti modifiche in particolare per

³ <https://www.w3.org/TR/2025/REC-WCAG21-20250506/>

criteri di successo (4.1.1) e per termini e definizioni. Va altresì posta attenzione per il fatto che la traduzione in lingua italiana non è aggiornata e che potrebbe porre criticità. Tale assenza di aggiornamento andrebbe indicata, con una nota, suggerendo eventuali azioni di accompagnamento dei soggetti destinatari delle linee guida.

- **Riferimenti non coerenti:** tra i riferimenti vengono riportati i seguenti, non coerenti con il contenuto del documento:
 - *UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi”.* Tale norma tecnica riguarda i soggetti che effettuano attività di certificazione, non menzionata in nessun contenuto delle linee guida e non prevista direttamente da norme come la UNI CEI EN 301 549, riferimento che potrebbe essere mantenuto solamente se si valorizza nelle linee guida le attività di qualificazione professionale nel settore dell’accessibilità (aggiungendo a questo punto le specifiche norme UNI 11621-3 di cui è presente un approfondimento al capitolo 4.3 del presente documento).
 - *UNI CEI ISO/IEC 25012:2014 “Ingegneria del software - Requisiti di qualità e valutazione del prodotto software (SQuaRE) - Modello di qualità dei dati”.* Tale norma tecnica non è referenziata in alcun atto europeo, quantomeno dalla norma armonizzata EN 301 549 vigente o futura e non risulta mai citata nel documento, né in alcun documento correlato all’EAA.
 - *UNI CEI ISO/IEC 25024:2016 “Ingegneria del software e di sistema - Requisiti e valutazione della qualità dei sistemi e del software (SQuaRE) - Misurazione della qualità dei dati”.* Tale norma tecnica non è referenziata in alcun atto europeo, quantomeno dalla norma armonizzata EN 301 549 vigente o futura e non risulta mai citata nel documento, né in alcun documento correlato all’EAA.
- **(Presunte) note non presenti:** in riferimento alla UNI CEI EN 301 549 è indicato un valore “1” accanto all’acronimo UNI, che presume l’esistenza di una nota e/o di un copia-incolla non andato a buon fine relativa al link per scaricare gratuitamente la norma citata.

- **Riferimenti decontestualizzati:** il riferimento alla EN 301 549 in lingua inglese è decontestualizzato in quanto non riporta la versione. Ciò crea confusione in quanto esistono diverse versioni, non tutte norme armonizzate. Si può ipotizzare che la scelta degli autori del documento sia per garantire una evolvibilità del riferimento tecnico, ma in una situazione delicata come l'attuale in cui ci si ritrova in fase di transizione tra la precedente EN 301 549 v.3.2.1 (03-2021) e la futura EN 301 549 v.4.x.x (xx-202x) è altamente rischioso, sia per il mercato, che per l'attività di vigilanza, assegnare riferimenti generici.

Risulta invece l'assenza totale di riferimenti quantomeno ad una delle due norme tecniche a supporto dell'EAA, ovvero:

- EN 17161 Design for all – Accessibility following design for all approach in products, goods and services – extending the range of users.
- EN 17210 Accessibility and usability of the build environment – Functional requirements.

In particolare, la norma **EN 17161:2019**⁴ definisce requisiti per progettare servizi, inclusi quelli digitali, accessibili al maggior numero di utenti, comprese le persone con disabilità. Applicata ai servizi digitali, promuove un approccio inclusivo sin dalla fase di progettazione, integrando accessibilità nei processi organizzativi senza imporre specifiche tecniche dettagliate.

Nell'ambito del documento, la norma EN 17161 si affianca a standard come EN 301 549, enfatizzando una cultura aziendale orientata all'inclusività. Anche se non obbligatoria per la presunzione di conformità prevista dall'EAA, supporta la conformità, favorendo interoperabilità con tecnologie assistive e processi gestionali accessibili e per tale motivo andrebbe citata nel capitolo 7.3 "Indirizzi per un'accessibilità by design".

Si suggerisce pertanto di:

- aggiungere il riferimento alle WCAG 2.2, per la versione in lingua inglese e per la versione in lingua italiana;

⁴ https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/content-corner/digital-library/en-171612019-design-all-accessibility-following-design-all-approach-products-goods-and-services_en

- allineare il riferimento WCAG 2.1 alla versione aggiornata al 6 maggio 2025;
- definire versioni stabili delle norme tecniche referenziate (es.: EN 301 549 v. 3.2.1);
- aggiungere una nota sulla versione WCAG di riferimento per la traduzione in lingua italiana;
- aggiungere una nota con il collegamento alla versione scaricabile di UNI CEI EN 301 549;
- aggiungere un riferimento alla EN 17161:2019, nonché un riferimento alla stessa nel capitolo 7.3.
- rimuovere i riferimenti non coerenti con l'ambito di applicazione delle linee guida che, oltre ad essere a pagamento, rischiano di creare confusione ritardando la comprensione e applicazione dei dettami indicati dall'EAA;
- aggiungere i riferimenti mancanti a standard europei collegati agli adempimenti dell'EAA.

Si suggerisce inoltre, per una migliore leggibilità e comprensione, di suddividere i riferimenti tecnici in sotto capitoli che differenziano i riferimenti europei da quelli nazionali, in ordine di pubblicazione.

2.2.4. Requisiti di accessibilità

2.2.4.1. Assenza di riferimenti a “documenti non web” e contenuti essenziali per conformità

In tutto il documento non vengono menzionati i documenti non web, ossia tutti i formati documentali differenti dalle pagine web. Tale lacuna impedisce di garantire che l'attività di verifica sia basata su punti di controllo qualitativamente idonei e comprensivi degli elementi erogati tramite servizi digitali. **Come possiamo ad esempio pensare a servizi bancari senza considerare i documenti (es.: contratti, informative, estratti conto, attestazioni di bonifico)?** Allo stesso modo come possiamo analizzare un servizio e-commerce senza verificare i documenti (es.: schede tecniche, elenco allergeni)?

Allo stesso modo, se prendiamo ad esempio le soluzioni e-commerce, le stesse possono essere erogate tramite siti web ma anche tramite applicazioni mobili, tema richiamato anche dalle stesse linee guida sin dalle definizioni iniziali (p. 7), per tutti i vari ambiti di applicazione delle linee guida in particolare nella parte dedicata alla definizione di servizi di commercio elettronico (p. 15):

***f. Servizi di commercio elettronico**, si intendono i servizi forniti a distanza, tramite siti web e **servizi per dispositivi mobili**, per via elettronica e su richiesta individuale di un consumatore al fine di concludere un contratto di consumo.*

In Italia, l'uso delle applicazioni mobili rispetto ai siti web, ad esempio nei settori bancario ed e-commerce, mostra una chiara tendenza verso il mobile, anche se le percentuali variano a seconda del settore e delle attività specifiche.

Nel 2022, il 63% dei correntisti attivi in Italia ha utilizzato almeno una volta i canali digitali per operazioni bancarie, con il 55% che ha utilizzato esclusivamente il canale mobile (app su smartphone). Questo indica una preferenza significativa per le applicazioni mobili rispetto ai siti web di internet banking. **Circa il 55-60% delle interazioni bancarie digitali avviene tramite applicazioni mobili, mentre il restante 40-45% avviene tramite siti web di internet banking, con una tendenza in crescita per il mobile.**

Nel 2024, circa il 60% delle vendite e-commerce globali avviene tramite dispositivi mobili (smartphone e tablet), e l'Italia segue questa tendenza. **Circa il 55-60% delle transazioni e-commerce in Italia avviene tramite dispositivi mobili (principalmente app e siti ottimizzati per mobile), mentre il 40-45% avviene tramite siti web su desktop**, con variazioni per settore (es. cosmetica e abbigliamento più orientati al mobile).

Per i sopra citati motivi, **è essenziale che il tema del mobile sia adeguatamente definito e circoscritto nelle linee guida non rimandando a generica applicazione delle WCAG**. Ciò si evince anche dalle precedenti linee guida AgID emesse per il settore privato in applicazione della legge 4/2004, in cui si rimanda alla vigente norma armonizzata EN 301 549 v. 3.2.1 (03-2021) in cui è presente un prospetto dedicato alla presunzione di conformità per le applicazioni mobili (**Prospetto A.2 che contiene 162 possibili punti applicabili al settore delle applicazioni mobili**).

Allo stesso modo, vista l'**eterogeneità dei siti web e dei possibili contenuti presenti negli stessi** che non possono essere riconducibili solo ai 50 criteri di successo delle WCAG 2.1, si rimanda al prospetto dedicato alla presunzione di conformità per i siti web (**Prospetto A.1 che contiene 137 possibili punti applicabili al settore delle pagine web**).

Per tale motivo è essenziale che AgID provveda a:

- **inserire riferimenti alla tematica dei documenti non web**, con eventuali clausole di esclusione (come già in essere con il capitolo 2.3 delle vigenti linee guida di accessibilità per siti web e applicazioni mobili per PA e aziende);
- **rivedere la check-list per renderla coerente quantomeno con la versione vigente dei prospetti A.1 e A.2 della norma armonizzata EN 301 549 v. 3.2.1 (03-2021)**, rispettivamente per siti web e applicazioni mobili, fermo restando il suggerimento di attendere la nuova norma armonizzata prima di emanare le linee guida.

2.2.4.2. Definizione di “stato della tecnica”

Nel preambolo del capitolo 6.1 (p. 26) si pone un riferimento ambiguo sulle norme di riferimento.

*Nell'adempimento dei requisiti di accessibilità previsti dal decreto è necessario tenere conto, quindi, **dello stato della tecnica**, alla stregua delle norme armonizzate e specifiche tecniche di cui sopra.*

La norma tecnica armonizzata vigente per garantire i requisiti generali di accessibilità dei servizi è: EN 301549.

L'affermazione che **la norma armonizzata per garantire i requisiti è la EN 301549 è formalmente errata**, in quanto non definisce la versione della norma e lascia presumere che la versione vigente sia la norma armonizzata sviluppata anche per l'European Accessibility Act (EAA), mentre formalmente lo è solamente per la Web Accessibility Directive (WAD).

Inoltre, il termine “stato della tecnica” è evidenziato in grassetto nel documento ma non è descritto, creando quindi difficoltà di comprensione da parte degli utenti non tecnici.

Si suggerisce di creare un paragrafo e/o una definizione per tale terminologia, fermo restando quanto indicato nel successivo capitolo. Ad esempio:

Stato della tecnica: *si riferisce al livello di sviluppo tecnologico e alle conoscenze tecniche disponibili al momento dell'implementazione di un servizio o prodotto, ad esempio come indicato nella norma armonizzata EN 301 549 vigente per la Web Accessibility Directive. È l'insieme delle soluzioni, standard e pratiche consolidate (es.: WCAG 2.2, EPUB 3.3) che i fornitori devono considerare per garantire l'accessibilità, in conformità ai requisiti di una normativa che non indica specifici riferimenti tecnici. Ad esempio, per i servizi digitali, include l'uso di tecnologie assistive interoperabili e formati accessibili. Il concetto assicura che le soluzioni adottate siano aggiornate e praticabili, senza richiedere innovazioni non ancora standardizzate.*

2.2.4.3. Rischi relativi a “stato della tecnica”

Con tale definizione AgID ha ritenuto effettuare un allargamento rispetto a norme armonizzate vigenti in attesa di norme armonizzate aggiornate. Ciò però pone un rischio sotto l'aspetto applicativo in quanto non avendo a tutt'oggi completato l'allineamento tra nuova EN 301 549 e requisiti dell'EAA, il rischio è declinare dei **riferimenti tecnici non allineati con i dettami normativi, lasciando i destinatari all'idea che i riferimenti degli allegati dell'EAA siano autoesplicativi**, rendendo complicata sia l'azione di implementazione che di vigilanza, portando a possibili contenziosi derivanti dall'interpretazione soggettiva di riferimenti diversi da una norma tecnica armonizzata.

2.2.4.4. Rischi relativi a “garanzia di conformità”

Sempre relativamente alle terminologie utilizzate, in relazione alle seguenti frasi estratte da p. 26, riportiamo le nostre considerazioni:

*La norma tecnica armonizzata vigente per garantire i requisiti generali di accessibilità dei servizi è: EN 301549. [...]
[...] Si tratta dei requisiti di accessibilità che tutti i fornitori dei suddetti servizi devono rispettare ai fini della conformità degli stessi ai requisiti di accessibilità.*

Le due frasi indicano fanno presumere che la norma tecnica EN 301 549, **senza riferimenti normativi a specifica versione**, garantisce il rispetto dei requisiti generali di accessibilità dei servizi, **che tutti i fornitori devono rispettare ai fini della conformità**. Ciò non corrisponde alla realtà, in quanto anche l'eventuale aggiornamento normativo (EN 301 549 edizione 202x) è **“presunzione di conformità” e non “garanzia di conformità”**. Per tale motivo si consiglia di rivedere il paragrafo onde evitare di fornire informazioni non coerenti sotto l'aspetto tecnico e normativo secondo quanto previsto dall'EAA.

Sempre in termini di garanzia di conformità, desideriamo far notare che prima di parlare di conformità andrebbe verificato quale modalità la Commissione Europea intende applicare per il concetto di “non conformità”. Come già avvenuto per la Web Accessibility Directive (WAD), infatti, con atto esecutivo la Commissione ha definito tre livelli: “conforme”, “parzialmente conforme” e “non conforme”, prevedendo azioni esclusivamente verso lo stato di “non conforme”.

Attualmente, in attesa di atti esecutivi di recepimento della nuova versione della EN 301 549 come norma armonizzata, senza un atto esecutivo della Commissione Europea che definisca anche in questo ambito la parziale conformità, un soggetto destinatario delle linee guida che intende applicare la conformità ad una norma tecnica, ha **solo due possibili livelli: “conforme” e “non conforme”**. Tale asserzione con le condizioni poste nelle linee guida AgID impedisce pertanto l'immissione di qualsiasi servizio sul mercato nazionale, con pesanti ripercussioni sotto l'aspetto economico e di competitività aziendale.

Nei capitoli sottostanti al capitolo 6, inoltre, non vi sono indicazioni differenti dalla mera citazione dell'EAA, ossia il **soggetto destinatario non ottiene ulteriori indicazioni se non i requisiti già previsti dall'EAA medesimo**, proprio per l'assenza della norma armonizzata aggiornata che conterrà puntuali riferimenti per quanto richiesto dagli allegati dell'EAA.

Pertanto, si invita a **rivedere e riformulare l'intero capitolo 6**, evitando di creare l'impossibilità di immettere nuovi servizi sul mercato.

2.2.5. Elementi di carattere generale

Nel capitolo 7.1, all'interno della tabella (p. 32/33) già segnalata per non conformità rispetto al punto 10.1.3.1 della vigente norma armonizzata EN 301 549 v. 3.2.1, compaiono in tutti gli esempi delle informazioni non coerenti:

- **Testo: la semplicità del linguaggio non è un requisito di accessibilità previsto dalla norma armonizzata**, ma un adempimento specifico esclusivamente per il settore bancario (p. 20 e p. 29), in quanto è un principio che si ispira alle WCAG (Criterio di successo 3.1.5 “Livello di lettura”).
- **Immagini: “Soggetti con disabilità visive, ciechi” è ridondante.** Un utente cieco è un soggetto con disabilità visive.
- **Video: “Soggetti con disabilità visive, ciechi” è ridondante.** Un utente cieco è un soggetto con disabilità visive.
- **Audio:**
 - **fornire indicazione di usare sottotitoli automatici è potenzialmente rischioso.** Premesso che la tecnologia è in costante evoluzione, consigliamo di rimuovere la parola “automatici” onde evitare che non vi sia considerazione della qualità dei sottotitoli, importante per le persone con disabilità uditive.
 - **“soggetti sordi o con ipoacusia” non è coerente con il linguaggio utilizzato negli altri esempi.** Premesso che la parola “ipoacusia”, se utilizzata, dovrebbe essere inserita nelle definizioni, si consiglia di sostituire l'intero testo con “Soggetti con disabilità uditive”.

Si consiglia inoltre di **arricchire gli esempi con criticità più coerenti**, ad esempio nei casi di impossibilità di interazione con specifici oggetti per servizi web previsti dalla direttiva (e-commerce, bancari, ecc.).

2.2.6. Il pericolo del riferimento a “standard WCAG” in versioni obsolete

Il capitolo 7.2 e i sottocapitoli si concentrano sul riferimento alle WCAG, indicando quanto segue:

Alla data di pubblicazione delle presenti Linee Guida la verifica di conformità ai criteri di accessibilità viene effettuata sulla base delle WCAG 2.1, che costituiscono il riferimento ufficiale all'interno della vigente norma europea armonizzata EN 301 549.

Tuttavia si raccomanda di progettare e sviluppare servizi digitali in linea ai criteri di successo delle WCAG 2.2, così da anticipare gli obblighi normativi, rendere i servizi più accessibili e sostenere minori costi di aggiornamento.

Le due frasi sopra indicate, **non dovrebbero essere presenti all'interno di un documento di riferimento normativo che prevede sanzioni in caso di inadempienza.**

Tale affermazione scaturisce dal fatto che ci chiediamo come si possa comunicare al mercato di seguire le WCAG 2.1 come “**riferimento ufficiale all'interno della vigente norma europea armonizzata EN 301 549**”, quando tale norma non contempla **l'adempimento per l'EAA** e, relativamente ai siti web e applicazioni mobili (per conformità alla WAD) definisce dei punti di conformità che vanno ben oltre ai 50 criteri delle WCAG 2.1. A titolo di esempio, **con tale indicazione si sta escludendo dagli adempimenti normativi tutti i punti del capitolo 10 della norma armonizzata dedicata ai documenti non web**, elementi essenziali per cui va garantita la conformità in particolare per settore bancario ed e-commerce.

In ambito EAA, **limitare quindi il riferimento alle WCAG 2.1 significa non prevedere nella globalità gli adempimenti degli allegati dell'EAA**, lasciando quindi dei pericolosi “vuoti di conformità”, una sorta di “limbo” per cui il soggetto destinatario e il soggetto di vigilanza non hanno alcun riferimento certo se non l'ambiguo “stato della tecnica” che renderebbe quindi qualsiasi attività di implementazione e/o di vigilanza contestabile.

Asserire inoltre che “si raccomanda di progettare e sviluppare servizi digitali in linea ai criteri di successo delle WCAG 2.2, così da anticipare gli obblighi normativi [...]” **in un documento che deve stabilire le modalità di applicazione degli obblighi normativi** lascia perplessi. Per chiarezza espositiva, le WCAG 2.2 saranno uno dei riferimenti per la nuova versione della norma EN 301 549, ma non il solo riferimento.

Si fa inoltre presente, per tale frase, il refuso “WACG 2.2” anziché “WCAG 2.2”.

Si consiglia quindi di **rivedere il testo generale del capitolo 7, in quanto non aderente agli obiettivi di conformità dell'EAA**, ovvero di evitare un approfondimento verticale rispetto alle WCAG che potrebbe indirizzare erroneamente sia i destinatari delle linee guida, sia i soggetti addetti alla vigilanza.

2.2.6.1. Note per i contenuti della tabella dedicata ai principi delle WCAG

Relativamente alla tabella contenente i principi, per una migliore leggibilità si consiglia di **usare i punti elenco nella cella contenente gli esempi**, in quanto difficilmente percepibili.

Si consiglia inoltre di **verificare gli esempi utilizzati**, in quanto potrebbero riferirsi a criteri di successo delle WCAG non applicabili in quanto rientranti nel livello “AAA” (es.: Utilizzo di un linguaggio semplice e diretto, evitando tecnicismi non necessari).

2.2.6.2. Assenza di riferimenti alle linee guida

A p. 35 si passa direttamente dai principi ai criteri di successo, senza citare le linee guida. Fermo restando le considerazioni già espresse sulla perplessità di referenziare direttamente le WCAG come “standard”, se si desidera mantenere tale riferimento è **essenziale citare anche le linee guida in specifico capitolo antecedente ai criteri di successo**.

2.2.6.3. Annotazioni su indirizzi per un’accessibilità by design

Il capitolo 7.3 “Indirizzi per un’accessibilità by design”, a nostro avviso, **va completamente riscritto per diversi motivi sostanziali:**

- I suggerimenti riportati per “*accessibility by design*” sono, sin dalla premessa, errati o fortemente riduttivi. Si semplifica un approccio che richiede cambiamenti radicali e consapevoli, a livello delle persone, processi e strumenti, con poche indicazioni incomplete e/o non attinenti.
- Contiene ampio spazio per **concetti tipo “Piano di collaudo” e “verbale di collaudo” che non riguardano il concetto di “by design”**. Eventualmente tali concetti, se necessari, vanno spostati in altra sezione.

- Il periodo “*Per quanto riguarda i requisiti di dettaglio si dovrà prevedere*” indica “**si dovrà**”, in maniera prescrittiva; tuttavia, **l’elenco puntato che segue rappresenta una serie di generici suggerimenti**, anch’essi non necessari per il concetto di by design, e decisamente poco significativi in generale.
- Tutta la sezione dopo la frase “*Ad ogni buon fine, sarà opportuno*”, **non è chiaro se possa indicare azioni facoltative o prescrittive**; inoltre, nelle procedure è citata la firma digitale con marca temporale, che sembra quindi un richiamo a una prescrizione molto solida. Ci sono quindi grossi dubbi sulla necessità di tale richiesta che, eventualmente **va ristrutturata per non lasciare dubbi interpretativi**.
- L’ultima frase “*Al fine di monitorare gli stati intermedi delle attività di sviluppo*” fa riferimento un processo che non può essere indicato in tale modalità: infatti, non è detto che si renda necessaria una check-list per ogni stato intermedio, così come non è detto che possano essere individuati stati intermedi in tutti i processi. **La necessità di una check-list costante è in contrasto all’altro concetto affine al “by design” ossia al “by default”** che prevede l’uso di infrastrutture già sperimentate per l’accessibilità.

La revisione di questa sezione dovrebbe andare nella direzione di spiegare e sensibilizzare l’adozione di approcci “by design” e “by default”, ma senza citare specifiche azioni da compiere visto che queste metodologie possono assumere valori completamente diversi tra un’organizzazione e l’altra. Per esempio, per alcune organizzazioni il “by default” può significare l’uso di framework come Bootstrap, per altri l’uso di piattaforme quali CMS senza introdurre personalizzazioni supplementari, oltre a quelle già messe a disposizione.

All’interno del capitolo 7.3, si torna a fare riferimento alle WCAG 2.2:

è raccomandato un approccio che consideri l’accessibilità by design e, in particolare, il ricorso allo standard WCAG 2.2 per guidare l’implementazione del servizio in modo corretto.

Tale riferimento, oltre a non avere alcuna attinenza col "by design", va in contrasto con l'indicazione precedente di conformità obbligatoria rispetto alle WCAG 2.1 e suggerita rispetto alle WCAG 2.2.

Inoltre, relativamente ai suggerimenti, quando si parla di **contratto** (si suggerisce l'uso del minuscolo per la parola "Contratto"):

- si indica che *i principi generali di accessibilità dettati dal decreto (riepilogati nell'Allegato "Requisiti generali di accessibilità")* **senza chiarire però di che allegato si tratta**. Si presume che si parli di quanto indicato nel capitolo 6.1 delle linee guida ma andrebbe esplicitato correttamente.
- si fa riferimento a "il soddisfacimento dei criteri di successo delle WCAG almeno a livello A e AA", **riducendo quindi gli adempimenti previsti dalle norme armonizzate e senza indicare a quale versione delle WCAG si fa riferimento**.

Ulteriore criticità è data dai c.d. "requisiti di dettaglio", un elenco di punti che in alcuni casi **sono già obblighi delle WCAG** (es.: il ridimensionamento dei caratteri senza compromettere la grafica e la leggibilità), in altri casi **sono criteri delle WCAG non previsti dalla normativa** (es.: l'utilizzo di un linguaggio semplice) e in ulteriori casi di **difficile misurabilità e identificazione oggettiva**, come "*l'utilizzo delle più avanzate tecnologie per la generazione di HTML dinamico ed in conformità con i più recenti standard e le specifiche per l'accessibilità definite dal World Wide Web Consortium (W3C)*" dove in assenza dell'indicazione di quali siano "i più recenti", è impossibile l'applicabilità nello sviluppo. Tra l'altro sarebbe importante che fosse spiegata la definizione di "**HTML dinamico**", se si intende l'insieme di tecnologie in particolare HTML, CSS, Javascript; se così inteso, non è chiaro come la richiesta di "più recenti standard" sia influente sullo sviluppo accessibile e il perché tale grado di conformità debba essere richiamato in queste linee guida.

Si presume inoltre che vi sia un refuso editoriale per "il ricorso a soluzioni che consentano la navigazione anche con bassa qualità della rete dati", sia per l'assenza del punto elenco dedicato, sia per il carattere conclusivo (due punti anziché punto e virgola).

Infine, consigliamo di modificare il titolo del capitolo 7.3 da "7.3 Indirizzi per un'accessibilità by design" a "7.3 Indirizzi per **l'accessibilità** by design".

2.2.7. Valutazione, autovalutazione, certificazione: chiediamo chiarezza

Particolarmente delicato anche il requisito secondo cui per il **“Piano di Collaudo che preveda la compatibilità di quanto realizzato con una o più tecnologie assistive, quali ad esempio uno screen reader, un dispositivo di puntamento oculare e software di ingrandimento dello schermo”**. Definire un piano di collaudo senza riferimenti oggettivi, diventa pericoloso sia per il soggetto che deve effettuare i test, sia per i soggetti che dovranno effettuare la vigilanza vista anche l’evolubilità sia dei contenuti oggetto di analisi, sia delle tecnologie assistive. Ad esempio, si potrebbe avere un servizio conforme utilizzando una obsoleta versione di lettore di schermo per Linux.

La sezione sul collaudo fa riferimento alle tecnologie assistive ma **non fornisce indicazioni su come selezionare tester con competenze adeguate o su standard minimi per i test**. I fornitori senza indicazioni più puntuali potrebbero condurre test inadeguati, compromettendo la conformità.

Per tali motivi si suggeriscono le seguenti attività di integrazione:

- **mappatura tecnologie-servizi**: creare una tabella che associ tipologie di tecnologie assistive specifiche a ciascun servizio (es.: lettori di schermo per e-book, sistemi di sottotitolazione per media audiovisivi);
- **linee guida per il collaudo**: specificare requisiti minimi per i tester (es.: certificazione in accessibilità, esperienza con tecnologie assistive) e fornire un protocollo standard di test (es.: numero minimo di scenari da testare);
- **incoraggiare il coinvolgimento utenti**: Incoraggiare il coinvolgimento di persone con disabilità nei test, con indicazioni su come reclutarle (es.: tramite associazioni, definendo dei profili di riferimento oggettivi).

In questo ambito è in corso un’attività di normazione tecnica nazionale nella **UNI CT/531 “e-Accessibility”** a cui si invita (nuovamente) AgID a partecipare in modo da definire criteri oggettivi di verifica che potranno essere anche oggetto di certificazione di parte terza accreditata, con ulteriore garanzia di qualità delle operazioni di verifica. Ciò potrebbe avvalorare e collegare il riferimento normativo alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano

prodotti, processi e servizi” citata nel capitolo 2.2 delle linee guida ma mai referenziata all’interno delle stesse.

Anche nel capitolo 7.4 “**Indirizzi per effettuare l’autovalutazione di un servizio operativo**” si parla di possibile valutazione fatta da terzi, nonché si consiglia di utilizzare una check-list (in italiano, lista di controllo) basata solo sulle WCAG e per tale affermazione si rimanda alla considerazione generale sui riferimenti tecnici e normativi.

Per tutti questi casi si **invita AgID a verificare le affermazioni e a definire quale sia lo standard di riferimento che vuole referenziare all’interno delle linee guida e in che modalità**. Come già correttamente implementato nelle vigenti linee guida per le PA e per i soggetti privati, il suggerimento è **di referenziare i punti della norma armonizzata senza riprodurre contenuti specifici, chiaramente quando sarà disponibile per l’EAA**.

A nostro avviso, il capitolo 7.4 si chiama erroneamente “Indirizzi per effettuare l’autovalutazione di un servizio operativo”. **L’autovalutazione è soltanto una delle specificità del concetto di “valutazione”** che può essere condotta da esperti interni all’organizzazione (autovalutazione) oppure da fornitori esterni. **Il capitolo si dovrebbe quindi chiamare semplicemente “valutazione”**.

Da annotare, infine, che nel capitolo 7.4 si parla di sottoscrizione con marcatura temporale del rapporto di verifica, al fine di garantire la data certa. Sarebbe auspicabile, anche per una migliore attività di valutazione e vigilanza da parte di AgID, che **tali rapporti siano standardizzati e compilabili in una piattaforma online messa a disposizione dalla stessa AgID**.

2.2.8. Elementi specifici per e-book accessibili: non solo EPUB

La sezione sugli e-book (p. 37-39) è dettagliata, ma i requisiti tecnici (es.: metadati ONIX, sincronizzazione audio-testo) sono complessi e potrebbero risultare gravosi per editori medio-piccoli. Inoltre, **non si chiarisce come gestire e-book con layout fisso (es.: fumetti)**, che presentano limitazioni intrinseche di accessibilità.

Gli editori potrebbero incontrare difficoltà tecniche o economiche nell’adeguamento, specialmente per pubblicazioni non standard. Per tale motivo, si consiglia di **prevedere**

deroghe o requisiti semplificati per e-book con layout fisso, con indicazioni su come compensare (es.: descrizioni testuali).

Una delle criticità che compare nel capitolo 7.5 è la verticalizzazione dettagliata verso il formato EPUB, con referenziazione di risorse W3C, che **non rientra nel mandato di normazione previsto per la nuova norma tecnica EN 301 549**, la quale definisce esclusivamente i criteri per gli e-book reader e non per il formato di pubblicazione degli e-book. Pertanto, **il collegamento tra EPUB, WCAG e norma EN 301 549 presente nelle linee guida è formalmente errato.**

Si consiglia di **inserire i riferimenti EPUB all'interno dei riferimenti tecnici e normativi** e di verificare i punti elenco del blocco "In particolare, un e-book accessibile deve prevedere:" al fine di **verificarne la coerenza con la specifica EPUB**, trattandosi di linee guida cogenti e non suggerite per soggetti obbligati alla conformità normativa.

2.3. Criticità per "modifica sostanziale"

Nel capitolo 5.2, il documento cita l'articolo dell'EAA ma non si addentra nella definizione di "modifica sostanziale".

Tale definizione, che andrebbe indicata in "Acronimi e definizioni", in quanto **questo concetto è cruciale** per determinare se un intervento di adeguamento all'accessibilità è obbligatorio o può essere esentato per motivi economici o tecnici. Una modifica è considerata sostanziale se cambia radicalmente il funzionamento, la struttura o lo scopo del servizio, rendendo l'adeguamento eccessivamente gravoso rispetto alle risorse del fornitore.

Il testo descrittivo per onere sproporzionato, in relazione alla modifica sostanziale, andrebbe semplificato come sommario e poi dettagliato con i riferimenti normativi, in quanto risulta comprensibile a soggetti operanti nel mondo legislativo ma non all'effettivo destinatario.

Si consiglia quindi una introduzione al capitolo 5.2 e/o definizione, per la quale suggeriamo la seguente formulazione:

modifica sostanziale: è definita come una revisione significativa di un servizio o prodotto che altera la sua natura fondamentale o comporta un **onere sproporzionato** per il fornitore, secondo l'art. 13 del d.lgs. 82/2022. Questo concetto è cruciale per determinare se un intervento di adeguamento all'accessibilità è obbligatorio o può essere esentato per motivi economici o tecnici. Una modifica è considerata sostanziale se cambia radicalmente il funzionamento, la struttura o lo scopo del servizio, rendendo l'adeguamento eccessivamente gravoso rispetto alle risorse del fornitore.

I criteri per valutare una modifica sostanziale includono (dettaglio in sezione 5.3 del documento):

- **Rapporto costo-beneficio:** il costo dell'adeguamento rispetto al fatturato o al bilancio del fornitore.
- **Impatto sulla natura del servizio:** se l'intervento ne altera l'essenza o la finalità.
- **Risorse disponibili:** capacità economiche e tecniche del fornitore, specialmente per le PMI.
- **Numero di utenti coinvolti:** quanti utenti con disabilità beneficerebbero della modifica rispetto al costo.

Il fornitore deve dimostrare l'onere sproporzionato tramite un'autovalutazione documentata, da fornire all'AgID su richiesta.

2.4. Assenza della tematica “accessibility overlay”

Un tema particolarmente sentito nel mercato è il proliferare di soluzioni “rapide” per risolvere i problemi di accessibilità, spesso vendute come soluzioni che garantiscono la conformità normativa.

Negli ultimi anni, purtroppo, tali soluzioni hanno preso piede sia in ambito della PA anche su siti web di interesse internazionale (es.: il sito ufficiale del Turismo⁵), sia in soggetti obbligati all'adempimento di conformità dal 5 novembre 2022 (es.: grandi istituti bancari, compagnie telefoniche, aziende di importanza internazionale).

⁵ <https://www.italia.it/it>

Ad oggi, **nonostante segnalazioni inviatevi e relativi solleciti che non hanno ottenuto alcuna risposta, non esistono documenti ufficiali di AgID in cui viene presa posizione quantomeno informativa sull'inutilità di tali strumenti per la conformità⁶.**

Senza dilungarsi troppo all'interno del presente documento, si rimanda ad un articolo di approfondimento dell'istituto INVAT (Istituto Nazionale Valutazione Ausili e Tecnologie) dell'Unione Italiana Ciechi⁷ in cui si riportano il caso AccessiBe (sanzionato per 1 milione di dollari negli USA per pubblicità ingannevole, e il parere della **Commissione Europea** dove Shaping Europe's Digital Future⁸, esprime una posizione critica sugli accessibility overlay. L'articolo sottolinea che i requisiti legali di accessibilità nell'UE si basano sulla norma tecnica armonizzata EN 301 549 v3.2.1, che definisce criteri dettagliati per garantire l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili. Della stessa linea la posizione⁹ dell'European Disability Forum e dell'Associazione Internazionale dei professionisti di accessibilità (IAAP), le quali già nel maggio del 2023 affermavano quanto poi ribadito dalla stessa Commissione Europea.

Gli overlay di accessibilità, descritti come strumenti che si aggiungono ai siti web per migliorare l'accessibilità, **non sono considerati una soluzione appropriata per soddisfare questi criteri.**

Per tale motivo si richiede che all'interno delle linee guida vengano inseriti i seguenti contenuti:

1. definizione di accessibility overlay, all'interno del capitolo acronimi e definizioni;
2. inserimento di un richiamo di sintesi sull'inutilità di tali soluzioni per raggiungere la conformità nella sezione 7.2 "Standard WCAG" e/o nella sezione 7.4 "Indirizzi per effettuare l'autovalutazione di un servizio operativo".

⁶ Unico intervento, un articolo su Medium di AgID risalente al 2022:
<https://medium.com/@AgidGov/correzione-automatica-di-problematiche-di-accessibilit%C3%A0-luso-degli-accessibility-overlays-f8a787476bac>

⁷ <https://www.invat.info/news/134/L---inutilit---degli-accessibility-overlay--il-caso-AccessiBe--la-normativa-italiana-e-l---European-Accessibility-Act>

⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>

⁹ <https://www.edf-feph.org/publications/joint-statement-on-accessibility-overlays/>

A supporto del gruppo di esperti di AgID, forniamo dei possibili testi per i due punti indicati.

Per il punto 1 possiamo suggerire il seguente contenuto:

accessibility overlay: *un software o uno strumento automatizzato che si integra in un sito web proponendosi di migliorare l'accessibilità digitale, modificando automaticamente alcune caratteristiche dell'interfaccia utente (es.: aggiungendo opzioni per contrasto, dimensioni del testo o compatibilità con screen reader).*

Per il punto 2 possiamo suggerire il seguente contenuto:

NOTA. *Si fa presente che l'uso di soluzioni automatizzate per la riparazione automatica dell'accessibilità (i cosiddetti "accessibility overlay") non consente di soddisfare i punti oggetto di verifica. Anche la Commissione Europea evidenzia che tali strumenti non garantiscono che il sito web stesso rispetti pienamente i requisiti tecnici dello standard EN 301 549. Al contrario, l'approccio raccomandato è affrontare i problemi di accessibilità alla fonte, attraverso una progettazione inclusiva e interventi strutturali. Inoltre, viene sottolineata l'importanza di coinvolgere persone con disabilità nei test di accessibilità, per assicurare che i siti web siano effettivamente utilizzabili, un aspetto che gli overlay non possono soddisfare adeguatamente, poiché si basano su modifiche automatizzate e generiche.*

2.5. Assenza di ulteriori contenuti previsti dal comma 3 art. 1 d.lgs. 82/2022

Con riferimento al comma 3 dell'art. 1 del Dlgs. 82/2022, si evince che l'ambito delle linee guida, dedicate ai servizi, è il seguente:

- a) servizi di comunicazione elettronica, fatta esclusione di servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina;*
- b) servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi;*

c) gli elementi seguenti relativi ai servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali:

1) siti web;

2) servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili;

3) biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica;

4) fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto, comprese le informazioni di viaggio in tempo reale; per quanto riguarda gli schermi informativi ciò si limita agli schermi interattivi situati nel territorio dell'Unione;

5) terminali self-service interattivi situati nel territorio dell'Unione, fatta esclusione di quelli installati come parti integranti su veicoli, aeromobili, navi e materiale rotabile utilizzati per la fornitura di una qualsiasi parte di tali servizi di trasporto passeggeri;

d) servizi bancari per consumatori;

e) libri elettronici (e-book) e software dedicati;

f) servizi di commercio elettronico.

Dalla consultazione delle linee guida, però, **gran parte dei punti indicati non sono contemplati in modo puntuale**, con una descrizione generale, rendendo quindi difficoltosa l'applicazione di eventuali azioni di sviluppo per settori indicati nella citazione della norma ma non indirizzati all'interno delle linee guida. A titolo di esempio, **nelle linee guida non vi è menzione di indicazioni relative ai requisiti da verificare per le applicazioni mobili, nonché per i servizi per biglietti elettronici.**

Chiediamo quindi ad AgID di verificare se si tratta di una nostra errata interpretazione del concetto di "servizi" legato alle linee guida di competenza di AgID, oppure se tali contenuti previsti per le linee guida, nella versione attuale del documento in consultazione non sono stati implementati.

3. Criticità negli allegati

Premessa la necessità di avere una pagina indice per gli allegati, e che gli stessi siano adeguatamente strutturati secondo livelli di titolazione come già espresso in altri capitoli, si riportano di seguito, in sintesi, le criticità riscontrate negli allegati.

3.1. Allegato “Informazioni sui servizi che soddisfano i requisiti di accessibilità”

All'interno dell'allegato si parla di “formati accessibili”. Abbiamo già avuto modo di far presente che **l'intero documento non contempla indicazioni sui documenti**, presenti all'interno dei servizi, per i quali la norma tecnica di riferimento è la futura nuova norma armonizzata EN 301 549. Senza tale specifico riferimento, quantomeno, **le linee guida dovrebbero rimandare al capitolo 10 della EN 301 549**, fermo restando eventuali deroghe come quelle già previste dalle vigenti linee guida AgID per le PA e per i soggetti privati al capitolo 2.3:

Se un documento non risponde ai criteri di accessibilità, ovvero è disponibile solo in formato non accessibile è necessario fornire in formato accessibile un contenuto testuale che ne riassume il contenuto (sommario) e che sia fornita una modalità accessibile di contatto con il soggetto erogatore per consentire alla persona con disabilità di ricevere informazioni alternative equivalenti al documento non accessibile.

3.2. Allegato “Checklist”

La check-list, in italiano lista di controllo, fa esclusivo riferimento alle WCAG 2.1, riportando tutti i punti delle WCAG 2.1, compresi i punti di livello “AAA”. Come già indicato in altri punti del presente documento, tale appiattimento su una specifica obsoleta (con criteri inferiori rispetto alle WCAG 2.2) e senza riferimenti a contenuti come i documenti e/o a funzionalità specifiche di servizi che vanno oltre le WCAG (e **referenziate già oggi** nell'allegato A1 della vigente EN 301 549), **può causare illusione di conformità per servizi che in realtà non lo sono.**

Premesso che si consiglia di uniformare la citazione della check-list (in alcuni casi indicata “checklist”, in altri “check list”, mentre l’Istituto della Enciclopedia Italiana Treccani suggerisce “check-list”¹⁰), si riportano specifiche annotazioni relative alla tabella:

- **problematiche strutturali:** oltre la consueta assenza della ripetizione della riga di intestazione che rende problematica la consultazione, la dimensione della prima colonna impedisce il contenimento di criteri (es.: 1.4.10) ponendo a capo parte dei caratteri, riducendo la comprensibilità.
- **terminologie:**
 - **il concetto di “non applicabile”** si rappresenta come “N/A” e non come NA¹¹;
 - **l’acronimo “FCS”, definito come “Fattore Critico di Successo”, può creare confusione con il termine “criteri di successo”.** Tale concetto non è descritto, e all’interno della tabella riporta per FCS i CS (criteri di successo). **Criterio di successo indica una positività, ossia, una cosa che, se soddisfatta porta a un successo. Se si aggiunge Critico, si fa ambiguità perché si suggerisce il contrario, ossia che il soddisfacimento del criterio porti a una criticità.** Si consiglia la rimozione di tale ambiguità testuale, indicando la colonna come “CS” (criteri di successo) e inserendo una nota che spieghi che i singoli criteri di successo, per tale tabella, sono considerati fattori critici di successo.
 - **non è definito cosa significa “soddisfa un criterio di successo”.** Si rimanda ad approfondimento alla EN 301 549 (cap. 3.1 “Termini”) o alle WCAG¹² ovvero “il criterio di successo non è valutato negativamente ('falso') quando è applicato alla pagina”, ossia è considerato soddisfatto anche quando non è applicabile.
 - **non è definito cosa si intende per “categorie di utenti”,** stante che il termine è utilizzato esclusivamente nella check-list, ovvero non è descritto in nessun contenuto delle linee guida.

¹⁰ <https://www.treccani.it/vocabolario/check-list/>

¹¹ <https://it.wikipedia.org/wiki/N/A>

¹² <https://www.w3.org/Translations/WCAG22-it/#dfn-satisfies>

- **non è definito cosa si intende per “numero versione”**, stante che per un servizio web solitamente non sono previste “release” e/o versioni progressive come avviene, ad esempio, per le applicazioni mobili.

Considerato che, da come è attualmente predisposta, **la check-list è applicabile esclusivamente a pagine web in quanto non tutti i punti WCAG sono direttamente referenziabili per altre tipologie di contenuti come applicazioni mobili e/o documenti non web**, nel caso fosse intenzione di AgID ad estenderla a soluzioni come applicazioni mobili, avrebbe un impatto non indifferente stante che il rilascio di *minor-release* è largamente diffuso e comporterebbe una costante attività di assessment in tema di accessibilità.

Allo stesso modo, in relazione a servizi web, **non è chiaro quando andrebbe effettuata tale attività ovvero se ad ogni minor-release (modifiche minimali) è necessario avviare l’iter di analisi con check-list e relativa archiviazione dei risultati**. Queste attività porterebbero alla **proliferazione di documentazione di dubbia valenza, considerato che una minima modifica di un servizio dovrebbe richiedere una nuova analisi**, a meno che AgID non definisca chiaramente un livello minimo (es: definizione di “**modifiche sostanziali**”).

3.3. Allegato “Tecnologie assistive”

Premettiamo che a nostro avviso in queste Linee Guida **non è essenziale elencare le tecnologie assistive, soprattutto in un elenco basato sulla classificazione ISO 9999:2022**. Conoscere le tecnologie assistive può essere importante se si è dei professionisti esperti di accessibilità; tuttavia, tale conoscenza non si suggerisce pubblicando un elenco già pubblicato altrove. Si tratta quindi di una competenza a carico di chi svolge una particolare professione e non a supporto di linee guida di questo genere.

L’allegato sulle tecnologie assistive (p. 47-52) è dettagliato, ma **non specifica quali dispositivi o software siano più rilevanti per ciascun servizio** (es.: screen reader per e-book vs. amplificatori per comunicazioni elettroniche).

Se AgID ritiene di mantenere tale elenco, si suggerisce comunque di **definire livelli inferiori di titolazione per le voci percepibili visivamente come titoli**, al fine di migliorare la navigabilità del contenuto e la raggiungibilità delle specifiche informazioni.

4. Ulteriori criticità legate all'applicazione pratica delle linee guida

4.1. Scarsa attenzione alle PMI

Sebbene le microimprese siano esentate dagli obblighi (p. 15), le PMI (meno di 250 dipendenti, fatturato inferiore a 50 milioni di euro) sono soggette agli stessi requisiti delle grandi imprese, senza indicazioni specifiche su come gestire risorse limitate. La sezione sull'onere sproporzionato (p. 23) è vaga e non fornisce criteri chiari per le PMI.

Per tali motivazioni, **le PMI potrebbero percepire gli obblighi come eccessivamente gravosi, rischiando non conformità o costi elevati per adeguarsi.**

All'interno del documento, nella definizione (p. 4), **vengono citate le PMI ma non vengono più menzionate all'interno del documento dove si fa riferimento solo alle microimprese come esentate dall'applicazione dell'EAA.**

Il tessuto produttivo nazionale vive sulle PMI. Le statistiche di ISTAT sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle imprese forniscono ulteriori dettagli. Il comunicato stampa "Imprese e ICT – Anno 2024¹³", pubblicato il 17 gennaio 2025, evidenzia che nel 2024 il 14,7% delle PMI (imprese con 10-249 addetti) ha registrato vendite online per almeno l'1% del fatturato totale, in aumento rispetto al 13,0% del 2023, ma ancora sotto la media UE27 del 20,1%. Inoltre, **il 20,4% delle imprese con almeno 10 addetti ha effettuato vendite online, contro il 19,1% della media UE27.**

¹³ <https://www.istat.it/comunicato-stampa/imprese-e-ict-anno-2024/>

4.1.1. Suggerimenti al supporto delle PMI

Fermo restando la necessità di supportare tecnicamente la qualificazione dei professionisti operanti nelle PMI, **valorizzando la crescita delle competenze professionali di chi opera nel web** previste dalla norma tecnica UNI 11621-3, si suggerisce di specificare soglie quantitative (es.: percentuale di fatturato destinata all'adeguamento) o qualitative (es.: impatto sul core business) per valutare l'onere sproporzionato, con esempi pratici.

4.2. Vigilanza e sanzioni non adeguatamente dettagliate

La sezione sulla vigilanza (p. 31) rimanda a un futuro regolamento AgID per le modalità di verifica, gestione dei reclami e sanzioni, senza fornire dettagli concreti.

La sanzione fino al 5% del fatturato per grandi imprese (p. 16) è menzionata, ma non ci sono indicazioni su sanzioni per violazioni minori o reiterazione previste dall'EAA.

L'**incertezza sulle modalità di controllo e sanzione** potrebbe ridurre l'efficacia deterrente delle norme, sensazione potenziata successivamente ove il regolamento citato sia di difficile applicazione, come già avvenuto per il regolamento sanzionatorio per le grandi aziende in adempimento a quanto previsto dalla legge "Stanca", di cui non compaiono dal sito dell'Agenzia attività di vigilanza o di procedimenti avviati.

Si suggerisce pertanto di:

- **pubblicare una bozza del regolamento di vigilanza contestualmente alle Linee Guida**, con dettagli su frequenza delle verifiche, tipologia e dettaglio delle modalità di audit, della gravità di errore e procedure di reclamo;
- **prevedere un sistema di sanzioni proporzionali** (es.: avvertimenti per violazioni minori, sanzioni pecuniarie per non conformità gravi), con indicazioni su come evitare penalità tramite azioni correttive, anche in relazione alla dimensione aziendale;
- **garantire trasparenza**, pubblicando sulla piattaforma AgID (p. 31) report annuali sulle attività di vigilanza, con statistiche su reclami ricevuti e sanzioni applicate.

In particolare, al fine di indirizzare la redazione del regolamento di vigilanza, ove lo stesso non fosse pubblicato in bozza in consultazione pubblica, di riportare all'interno delle linee guida delle indicazioni per la redazione di tale regolamento che contenga riferimenti ad un sistema di sanzione e la tematica della trasparenza come "contenuti minimi".

4.3. Referente e/o responsabile per l'accessibilità

Una tematica in cui è necessaria maggiore chiarezza nelle linee guida è il tema del verbale di collaudo e della figura del "referente per l'accessibilità".

4.3.1. Il ruolo del referente e del responsabile nel collaudo

In relazione al referente per l'accessibilità, nel documento (p. 32) si afferma che:

*I soggetti che erogano i servizi digitali indicati al precedente paragrafo 4.1 **possono individuare** una/più figure di riferimento in veste di "Referente dell'accessibilità" ai fini del coordinamento delle attività inerenti ai processi dell'accessibilità digitale.*

Il referente per l'accessibilità compare anche come sottoscrittore della lista di controllo (Check-list, p. 46), ovvero del verbale di collaudo, ponendo allo stesso quindi una specifica responsabilità di approvazione del lavoro del redattore, richiedendo quindi una competenza specifica in materia e una responsabilità verso terzi.

Tale citazione nella lista di controllo fa comprendere che la nomina di tale figura non è una possibilità, ma è necessaria per l'iter di collaudo. Si chiede pertanto ad AgID di disambiguare tale dichiarazione.

In ambito aziendale, il **referente** per un progetto o un'attività non ha automaticamente il **potere di firma** per rapporti tecnici, a meno che non gli sia stato espressamente conferito tramite una **delega di firma** o un incarico formale che includa tale responsabilità.

Nel settore dell'**accessibilità informatica** (es.: conformità di siti web, applicazioni, software o dispositivi alle normative sull'accessibilità digitale), la differenza tra

referente e responsabile in azienda per le **valutazioni di conformità** si articola in base a ruoli, autorità e responsabilità.

Un referente per l'accessibilità pertanto coordina i test di conformità per un servizio, collaborando con sviluppatori e tester. Il responsabile (es.: CTO o responsabile qualità) approva i risultati, firma eventuali certificazioni e garantisce che il servizio rispetti i requisiti contrattuali o normativi.

Pertanto, sono due figure differenti, con differenti ruoli e responsabilità:

- **il referente è l'equivalente del Web Accessibility Expert¹⁴**, (WAE) definito dalla norma UNI 11621-3.
- **il responsabile è l'equivalente del Digital Accessibility Manager** (DAM, in fase di definizione normativa).

Di seguito si riportano gli estratti dalle tabelle di riferimento dei profili di ruolo professionale menzionati:

4.3.1.1. Ruolo "Web Accessibility Expert" (WAE)

- **Descrizione sintetica:** Supporta e verifica lo sviluppo Web per garantirne l'accessibilità alle persone con disabilità.
- **Missione:** Supporta lo sviluppo, l'implementazione e la verifica di soluzioni Web per garantire la conformità con le regolamentazioni in tema di accessibilità.

4.3.1.2. Ruolo "Digital Accessibility Manager" (DAM)

- **Descrizione sintetica:** Si occupa di sovrintendere le politiche di accessibilità digitale all'interno dell'azienda. Questo ruolo combina competenze tecniche, gestionali e di sensibilizzazione per promuovere processi di progettazione inclusiva e migliorare l'esperienza utente.
- **Missione:** Il Digital Accessibility Manager (DAM) ha la responsabilità di garantire che i prodotti, i servizi e le piattaforme digitali dell'azienda siano accessibili a tutti gli utenti, incluse le persone con disabilità, in conformità con le normative vigenti.

¹⁴ <https://www.accredia.it/servizio-accreditato/web-accessibility-expert/>

4.3.1.3. Proposte per le definizioni dei ruoli

Per tali motivazioni, **il rapporto indicato come check-list (lista di controllo) non può essere sottoscritto dal referente con responsabilità finale, ma deve essere redatto dal referente e controfirmato dal responsabile all'accessibilità** indicando che ove tale figura non è prevista dall'organico aziendale, può essere coinvolta con contratti specifici (es.: consulenza di conformità).

Si invita inoltre AgID ad indicare la presenza di tali figure normate ai sensi della legge n. 4/2013, citando la norma UNI 11621-3¹⁵ all'interno dei riferimenti normativi, così come recepite anche dal Dipartimento per la Trasformazione digitale nel documento **“Azioni per la diffusione delle competenze specialistiche ICT¹⁶”** realizzato dal Gruppo di Lavoro costituito nell'ambito del programma strategico nazionale “Repubblica Digitale” e coordinato dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri. Il gruppo vede la partecipazione, tra gli altri, di MIMIT, MUR, MIM, ACN, Anitec-Assinform, Asstel, CINI, Infocamere, SNA, Unioncamere, Dintec, Fondo per la Repubblica Digitale, AlmaLaurea.

4.4. Piattaforma AgID poco dettagliata e concetto di “non conformità”

La piattaforma AgID per reclami e comunicazioni (p. 31) è menzionata, ma **non si forniscono dettagli su funzionalità o tempistiche di attivazione**. Inoltre, non è chiaro come sarà gestita la sezione FAQ o quali materiali informativi saranno disponibili. L'assenza di informazioni concrete sulla piattaforma potrebbe ridurre la fiducia dei fornitori e degli utenti della sua utilità, oltre ad **impedire la preparazione delle persone, processi e strumenti aziendali per i nuovi adempimenti**.

¹⁵ UNI 11621-3:2021 “Attività professionali non regolamentate - Profili di ruolo professionale per l'ICT - Parte 3: Profili di ruolo professionale relativi alle professionalità operanti nel web”

¹⁶

<https://repubblicadigitale.gov.it/portale/documents/20122/0/Azioni+per+la+diffusione+delle+competenze+specialistiche+ICT+%281%29.pdf>

Il documento menziona materiali informativi/formativi sulla piattaforma (p. 31), ma **non fornisce indicazioni su tipologia, formato o disponibilità**. La formazione è fondamentale per i fornitori, soprattutto per quelli meno esperti in accessibilità.

Valgono inoltre le note già espresse per il **concetto di non conformità**, oggetto di autosegnalazione da parte dei soggetti destinatari delle linee guida che se non adeguatamente definito comporterebbe alla segnalazione di ogni singola non conformità, anche lieve (es.: assenza di un contenuto alternativo decorativo), con avvio di iter amministrativi economicamente svantaggiosi per tutti.

Al fine di evitare l'eccessivo ricorso alla piattaforma, ovvero di oberare AgID di attività per segnalazioni di entità minore, **consigliamo di applicare la filosofia della WAD ovvero di invitare i soggetti destinatari a fornire delle modalità di contatto (c.d. "meccanismo di feedback) all'interno dei propri servizi per fornire adeguata assistenza agli utenti con disabilità**. Ciò comporterebbe innanzitutto un rapporto utente - fornitore di servizi con lo scopo di migliorare costantemente i servizi e dall'altro evitare l'intervento di autorità di vigilanza per situazioni di minore entità, risolvibili in via bonaria tra utente e fornitore.

4.5. Ruoli concorrenziali delle autorità di vigilanza

Il documento assegna ad AgID il ruolo di autorità di vigilanza per molti servizi, ma **altre autorità (es.: AGCOM per media audiovisivi, ART per trasporti, p. 8) hanno competenze sovrapposte, senza una chiara delimitazione delle responsabilità**. Ad esempio, **non è specificato come AgID collaborerà con AGCOM per i servizi di accesso ai media audiovisivi (p. 9)**. La frammentazione delle competenze potrebbe causare ritardi o incongruenze nella vigilanza.

A fini organizzativi e di trasparenza si suggerisce di inserire nelle attività correlate alle linee guida le seguenti azioni:

- **Protocollo di collaborazione:** Definire un protocollo pubblico di collaborazione tra AgID, AGCOM, ART e altre autorità, specificando ruoli e responsabilità.
- **Punto di contatto unico:** Creare un desk unico presso AgID per gestire quesiti e reclami, reindirizzandoli alle autorità competenti se necessario.

- **Report congiunti:** Pubblicare report annuali congiunti sulle attività di vigilanza, per garantire trasparenza e coerenza.

5. Criticità legate alle modifiche della legge 4/2004

Come correttamente indicato nel capitolo 3 “Premessa” (p. 7) “*Il d. lgs. n. 82 del 2022 (di seguito anche decreto) integra il quadro normativo sull’accessibilità, già introdotto in Italia con la legge 9 gennaio 2004, n. 4, ed estende gli obblighi di accessibilità lasciando comunque fermi quelli di cui all’art. 3, comma 1 bis, legge n. 4 del 2004*”.

Nel capitolo 4.2 “Ambito soggettivo” (p. 16) si evidenzia:

In particolare, a decorrere dal 28 giugno 2025, ai fornitori dei servizi digitali previsti dal d. lgs. n. 82 del 2022 non si applicano le disposizioni previste dalla legge 4 del 2004 in relazione ai seguenti elementi: le Linee Guida AgID sull’accessibilità degli strumenti informatici, individuazione dell’onere sproporzionato per l’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili, dichiarazione di accessibilità, procedura di attuazione, obblighi per l’accessibilità relativamente al divieto di stipula di contratti per la realizzazione e la modifica di siti web e applicazioni mobili non conformi ai requisiti di accessibilità e all’obbligo di adeguamento di siti web e applicazioni mobili ai requisiti di accessibilità entro il 5 novembre 2022.

Tale affermazione a nostro avviso è parzialmente corretta, in quanto ai destinatari della legge n. 4 del 2004 (di seguito Legge Stanca) **rimangono comunque gli adempimenti previsti dalle vigenti linee guida per i soggetti privati¹⁷ per tutto ciò che esula dal perimetro definito dall’EAA**. A titolo esemplificativo, un soggetto bancario sarà soggetto all’EAA per i “servizi bancari per consumatori” mentre rimarrà soggetto alla Legge Stanca per tutti gli altri servizi (es.: servizi Business to Business, B2B). Allo stesso modo, un soggetto che fornisce e-commerce con fatturato superiore ai 500 milioni di euro di media nell’ultimo triennio sarà comunque soggetto alla Legge Stanca per i servizi B2B e per il sito istituzionale, mentre sarà soggetto all’EAA per i servizi B2C,

17

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_accessibilit_erogatori_art_31bis.pdf

fermo restando che la maggior parte degli e-commerce, su medesimo sito web, consentono di gestire contemporaneamente sia il B2B che il B2C (Business to Consumer) stante che in fase di checkout consentono di definire se la fatturazione dell'acquisto avviene verso persona fisica o verso soggetto con partita IVA, rendendo quindi ancora più complicato suddividere i perimetri di applicabilità delle specifiche normative.

Rimangono, ad esempio, una serie di **ulteriori dubbi sulla correlazione tra adempimenti EAA e adempimenti della legge Stanca**. Ad esempio, sempre nel settore e-commerce:

- **se il soggetto ha un fatturato inferiore ai 500 milioni di euro di media nell'ultimo triennio**, vorremmo che AgID chiarisse che effettivamente il sito istituzionale (es. dove l'utente consulta le offerte e gestisce i propri dati, comprese le eventuali carte fedeltà) è fuori perimetro dell'applicazione dell'EAA;
- **se il soggetto ha un fatturato superiore ai 500 milioni di euro di media nell'ultimo triennio**, vorremmo che AgID chiarisse se per la parte e-commerce va applicato solo EAA, mentre per sito istituzionale rimangono gli adempimenti precedenti (es. la pubblicazione della dichiarazione di accessibilità con relativo meccanismo di feedback, non previsti dall'EAA);
- **se il soggetto che eroga un servizio e-commerce è una PA**, ovvero si configura il caso di un e-commerce G2C (Government to Consumer), come ad esempio la vendita di biglietti o l'intermediazione di pagamento di servizi (es: applicazione mobile IO) per le segnalazioni sarà soggetto alla modalità prevista dalla Legge Stanca (meccanismo di feedback e ricorso in caso al Difensore Civico per il Digitale) o dell'EAA (piattaforma di segnalazione, con relative sanzioni), ed in entrambi i casi, rispetto a quale perimetro (es: la specifica procedura e-commerce, la globalità del sistema). .

A nostro avviso sarà quindi **compito di AgID specificare dettagliatamente nelle linee guida EAA (e, nell'ottica di allineamento, con una revisione delle linee guida per i soggetti privati) come intende gestire tale separazione**. Ad esempio, un sito web istituzionale di un soggetto bancario che fornisce servizi sia a consumatori che ad aziende, deve continuare a pubblicare la dichiarazione di accessibilità? E nel caso

positivo, che perimetro di analisi deve coprire? Solamente il settore B2B, tralasciando il B2C?

Infine, sempre nell'ottica di supportare sia il miglioramento del documento delle linee guida, sia la corretta applicazione delle norme vigenti in tema di accessibilità, si suggerisce ad AgID di inserire:

- nella piattaforma FORM AgID, **l'inserimento delle dichiarazioni di accessibilità dei soggetti privati obbligati dalla Legge Stanca**, così come già avviene per i soggetti pubblici, in modo che AgID possa avere una corretta mappatura degli adempimenti di pubblicazione nonché un catalogo dei servizi oggetto di ispezione;
- nella nuova piattaforma di gestione segnalazioni, **le segnalazioni effettuabili verso i soggetti privati della legge Stanca**, in caso di mancata o insoddisfacente risposta entro 30 gg, stante che attualmente l'unica modalità di invio è tramite PEC al protocollo dell'AgID.

Si ricorda che nel piano "**Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024**"¹⁸ era presente la seguente azione a carico di AgID:

Dicembre 2023 - Ampliamento dell'accesso dei soggetti indicati dalla Legge 4/2004 art. 3, comma 1-bis all'applicazione online di AGID "form.agid.gov.it", per la compilazione delle dichiarazioni di accessibilità dei loro siti ed app mobili che erogano servizi al pubblico - (AGID) - CAP1.LA39.

Alla data di invio della presente, **tale ampliamento non risulta essere presente nel sito [form.agid.gov.it](https://www.agid.gov.it) così come il suddetto tema risulta assente nell'attuale versione del piano triennale 2024-2026 (aggiornamento 2025)**¹⁹, occasione a nostro avviso persa per censire i servizi digitali dei soggetti erogatori e supportare l'attività regolamentata per la vigilanza²⁰.

¹⁸ <https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2024-06/PT%202022-2024.pdf>

¹⁹ https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2025-02/Piano_Triennale_2024-2026_Aggiornamento2025acc_0.pdf

²⁰

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/regolamento_accessibilit_l42004_vigilanza_e_sanzionatorio.pdf

6. Criticità legate alla struttura e alla chiarezza del documento

6.1. Conformità normativa del documento

Abbiamo effettuato l'analisi strutturale delle linee guida pubblicate dove abbiamo notato, purtroppo, che **il documento oggetto di consultazione pubblica non è conforme alle vigenti Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici**, così come disposto dall' art. 11 della L. 4/2004, emanate dalla stessa AgID.

In particolare, sono presenti **non conformità rispetto alla norma UNI CEI EN 301549:2021**, come tabelle su più pagine senza ripetizione delle intestazioni, causando difficoltà di lettura. Si segnala l'uso scorretto dei livelli di intestazione (es. tutti h2), che complica la percezione per utenti con disabilità visive, motorie o cognitive. Sugeriamo di variare dimensioni dei caratteri e uniformare titoli (es.: 4.1 "ambito oggettivo di applicazione" e 4.2 "ambito soggettivo" dovrebbero essere uniformati, ad esempio rimuovendo "di applicazione" al punto 4.1 o aggiungendo "di applicazione" al punto 4.2). Inoltre, si segnala la presenza di elenchi non adeguatamente definiti, indentazioni miste (es. p. 17) e uso incoerente di maiuscole (es. "Piano di Collaudo"), che compromettono la chiarezza. Infine, si fa presente la necessità di rilettura dei testi in quanto sono presenti contenuti mal strutturati, come punti elenco spezzati a p. 19, che derivano probabilmente da copia-incolla da fonti diverse con diversa struttura di impaginazione.

6.2. Lunghezza e complessità del testo

Il documento è particolarmente esteso (52 pagine) e **utilizza un linguaggio tecnico e giuridico, con un livello di complessità che potrebbe risultare ostico per i fornitori di servizi**, specialmente per le PMI non specializzate in normative sull'accessibilità che devono comunque predisporre soluzioni per altri soggetti obbligati dalla normativa. Ad esempio, termini come "norma armonizzata", "specifiche tecniche" o "conversazione globale" richiedono una conoscenza approfondita del contesto normativo e tecnico.

La complessità riduce l'accessibilità del documento stesso, ironicamente contraddicendo **i principi di chiarezza e comprensibilità promossi per i servizi digitali** (es.: livello B2

per i servizi bancari, p. 29), senza quindi considerare che tra i destinatari delle linee guida vi possano essere tecnici e professionisti con disabilità che devono consultare il documento per adempiere a normative vigenti.

Per tale problematica si forniscono i seguenti suggerimenti:

- **Creare una sintesi iniziale:** Inserire un riepilogo esecutivo di 1-2 pagine all'inizio del documento, che sintetizzi gli obblighi principali, i destinatari e le scadenze in un linguaggio semplice (livello B2 o inferiore);
- **Rivedere le terminologie:** rivedere le terminologie utilizzate in quanto sono presenti diverse modalità (es.: screen reader, screenreader, lettori di schermo), preferendo ove possibile i termini in lingua italiana;
- **Rivedere il glossario:** Ampliare la sezione "Acronimi e definizioni" (p. 3) con spiegazioni più dettagliate di termini tecnici e giuridici, come "PSAP", "WCAG", "EN 301549", suddividendole in due sottocapitoli specifici (capitolo acronimi, capitolo definizioni), numerando le definizioni, rendendole accessibili anche a non esperti e creando un legame ove i due capitoli hanno riferimenti incrociati (es.: il termine PMI è descritto ed espanso nelle definizioni, ma non è presente negli acronimi);
- **Rivedere i riferimenti normativi:** sono presenti riferimenti errati, come (p. 5) *Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106 "Riforma dell'attuazione della* che ha testo troncato e non coerente con il decreto citato (Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici);
- **Evitare link espliciti nel contenuto e non sottolineati:** sono presenti diverse istanze (es.: a pagina 33, nella sezione 7.2 Standard WCAG). Il link andrebbe collegato direttamente al contenuto di riferimento (es.: a "Studio sull'accessibilità inclusiva del web per le persone con disabilità cognitive"), oppure appuntato a piè di pagina. Il medesimo problema è riscontrato nella sezione dedicata agli EPUB (p. 33), aggiungendo anche la sottolineatura standard per garantire la percepibilità del collegamento;

- **Organizzare in due sezioni: normative e operative:** Suddividere il documento in due parti: una normativa (per giuristi e tecnici) e una operativa (con liste di controllo, esempi pratici e FAQ per i fornitori di servizi).

6.3. Struttura ripetitiva, ridondante e poco percettiva

Alcune sezioni ripetono concetti già esposti in altre parti. La ripetitività può confondere i lettori, allungando il tempo necessario per comprendere gli obblighi.

Ad esempio, i requisiti di accessibilità generali (Sezione III, Allegato I, p. 27) e quelli specifici (Sezione IV, p. 28-30) vengono descritti in modo simile, senza una chiara distinzione tra obblighi universali e specifici. Inoltre, le definizioni normative (es.: p. 4-6) si sovrappongono a quelle già presenti nel d.lgs. 82/2022.

Si suggerisce di **consolidare le informazioni ridondanti**, ad esempio unificando le descrizioni dei requisiti di accessibilità in un'unica sezione con sottocapitoli chiari per requisiti generali e specifici, così come avviene nelle norme armonizzate, per garantire da un lato la comprensibilità e dall'altro l'applicabilità degli adempimenti previsti. In tale ambito si suggerisce di inserire delle **tabelle sinottiche** che sintetizzino obblighi, scadenze e soggetti coinvolti per ciascun servizio (es.: comunicazione elettronica, trasporti, e-book), come già fatto parzialmente nella check-list (p. 42-45).

Si suggerisce infine di **utilizzare riferimenti interni** (es.: "vedi paragrafo 4.1") per evitare ripetizioni e guidare, in modo accessibile, il lettore verso sezioni correlate così come di usare una **modalità per identificare oggetti diversi dal testo come le tabelle**, usando delle didascalie con numerazione progressiva.

Sempre in relazione alla struttura, si suggerisce di **inserire un contenuto intitolato "Allegati"** che consenta di fornire un indice degli allegati che attualmente sono rappresentati al medesimo livello di titolazione di tutti gli altri contenuti.

6.4. Assenza di esempi pratici

Sebbene il documento includa alcune indicazioni operative (es.: tabella a p. 32 su componenti web e soluzioni by design), **sarebbero auspicabili esempi concreti di implementazione per ciascun tipo di servizio** (es.: come rendere accessibile un e-

book o un sistema di biglietteria elettronica). Ad esempio, la sezione sugli e-book (p. 37-39) è particolarmente dettagliata, ma altre sezioni, come quelle sui servizi bancari o di trasporto, rimangono astratte. I fornitori di servizi, specialmente quelli con risorse limitate, potrebbero trovare difficoltà a tradurre i requisiti teorici, citati dal testo dell'EAA, in soluzioni pratiche.

Per tale problematica si suggerisce di rendere disponibili:

- **casi studio:** Inserire appendici o sezioni dedicate a casi studio per ciascun servizio (es.: esempi di contenuti web accessibili per un sito web del settore trasporti, e-commerce, bancario).
- **modelli pratici:** Fornire template per dichiarazioni di accessibilità, piani di collaudo o elenchi di controllo personalizzati per settori specifici (es.: trasporto, e-commerce).
- **risorse esterne:** Includere link a strumenti gratuiti o guide pratiche (es.: validatori automatizzati, simulatori di accessibilità) per supportare l'autovalutazione.

7. Conclusioni

Il documento oggetto di consultazione pubblica è senz'altro un passo importante verso l'inclusività digitale, ma la sua efficacia dipende dalla capacità di essere un effettivo riferimento tecnico, compreso e applicato da una platea eterogenea di fornitori di servizi.

Le principali criticità rilevate riguardano la complessità, la mancanza di strumenti pratici e l'incertezza su alcuni aspetti operativi e normativi, che siamo andati puntualmente ad analizzare, commentare e per i quali abbiamo effettuato, in modo costruttivo, proposte di modifica. Questo con l'intento generale di rendere le linee guida non un mero adempimento di pubblicazione derivante da un decreto, ma un'occasione di rendere comprensibili, applicabili e misurabili gli adempimenti previsti dall'EAA.

In sintesi, per migliorare il documento e il suo impatto, si raccomanda in particolare di:

- **Semplificare e rendere il documento operativo:** Ridurre la complessità con sintesi, fornendo ove possibile esempi e strumenti pratici può aiutare i destinatari delle linee guida a comprendere adeguatamente gli adempimenti richiesti.

- **Chiarire vigilanza, sanzioni e riferimenti tecnici:** Definire modalità di controllo e sanzioni in modo trasparente e graduale, non limitandosi al rinvio ad un regolamento senza una adeguata chiarificazione preventiva degli adempimenti sotto l'aspetto tecnico, che nella versione attuale delle linee guida è ambigua e spesso contrastante (es.: riferimento alle WCAG 2.1, suggerimento di utilizzare le WCAG 2.2, con successiva check-list con WCAG 2.1, con suggerimento di definire un referente di accessibilità che poi ci si ritrova come firmatario nella check-list).
- **Supportare i soggetti erogatori nel considerare le diverse norme giuridiche che impattano l'accessibilità oltre l'EAA,** nello specifico: 1) ricordando che ci sono anche le leggi sulla discriminazione e la Legge Stanca; 2) chiarendo come vadano gestite le situazioni "ibride" per le quali uno stesso soggetto possa essere sottoposta tanto all'EAA quando alla Stanca.
- **Inserire contenuti essenziali non presenti,** come indicazioni per il tema dei documenti non web, applicazioni mobili e su tipologie di controlli ulteriori rispetto alle WCAG in assenza dei quali è impossibile sia l'implementazione delle linee guida, sia la vigilanza.
- **Attendere gli atti esecutivi e le norme armonizzate aggiornate:** senza il riconoscimento della nuova versione della EN 301 549 e senza un atto esecutivo della Commissione UE, ai sensi della Direttiva UE 2019/882, è rischioso fornire al mercato indicazioni tecniche obsolete e non coerenti con l'evoluzione della normazione europea.

Infine, gran parte delle integrazioni proposte relative al riferimento alle norme tecniche europee ci portano nuovamente, dopo già diversi tentativi, ad invitare AgID a partecipare alle attività di normazione tecnica quantomeno in ambito nazionale in tema di accessibilità nella commissione UNI CT/531, a cui partecipano già altri soggetti interessati alla normativa come il Dipartimento per la trasformazione digitale e il MIMIT. Tale partecipazione diventa un'occasione in particolare per supportare le attività nazionali per la creazione di norme di supporto alla EN 301 549, in particolare per definire in modo condiviso le metodologie di verifica di accessibilità di prodotti e servizi nel progetto di norma UNI 1610824 **“Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi**

ICT - Requisiti per la valutazione e certificazione basati sulla norma UNI CEI EN 301549” in modo da evitare che il mercato, per l’ennesima volta, non sia in grado di comprendere adempimenti non descritti in dettaglio da linee guida normative.

Pertanto, ribadendo il consiglio di soprassedere alla pubblicazione di riferimenti tecnici in assenza di atto esecutivo della Commissione, auspichiamo che il gruppo di esperti di AgID potrà cogliere le indicazioni sulle criticità identificate nonché i suggerimenti proposti per un miglioramento qualitativo delle linee guida.

Queste modifiche renderebbero il documento non solo più accessibile, ma anche più efficace nel promuovere un ecosistema digitale inclusivo in Italia, in linea con gli obiettivi della Direttiva UE 2019/882.

Restiamo a disposizione per qualsiasi approfondimento e/o chiarimento che riteniate utile.

Venezia, 26 maggio 2025

Roberto Scano
Presidente IWA Italy
International Web Association Italia