

DELIBERA N. 245/25/CONS

**PARERE ALL'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE IN MERITO ALLE
LINEE GUIDA SULL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI IN ATTUAZIONE
DELL'ARTICOLO 21 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 82 DEL 2022**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 ottobre 2025;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dalla legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato*”;

VISTO il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi*” (di seguito anche decreto 82);

VISTA la norma EN 301 549 le cui disposizioni assicurano la conformità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici ai requisiti di accessibilità;

VISTE le Linee Guida per l’accessibilità dei contenuti Web (*Web Content Accessibility Guidelines*, in breve WCAG) che implementano una serie di raccomandazioni per fornire indicazioni utili a realizzare contenuti web accessibili e applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili e costituiscono, pertanto, uno standard di riferimento a livello mondiale per tutti coloro che intendono rendere i propri contenuti digitali fruibili dalla maggior parte degli utenti, con particolare riferimento ai soggetti con disabilità sensoriali, motorie e cognitive;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

CONSIDERATA l’istituzione nel mese di aprile 2023 di un Gruppo di lavoro presso il Ministero per le disabilità al fine di favorire il coordinamento nella redazione di Linee guida sull’accessibilità dei servizi e lo svolgimento di attività prodromiche alla piena efficacia delle disposizioni legislative, con la partecipazione di rappresentanti del Ministero per le Imprese e il Made in Italy (di seguito MIMIT), dell’Agenzia per l’Italia



Digitale (di seguito AgID), dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dell'Autorità per la Regolazione dei trasporti;

VISTA la nota del 13 aprile 2023, prot. n. 101889 con cui l'Autorità comunicava i nominativi dei rappresentanti della Direzione tutela dei Consumatori e della Direzione servizi media, rispettivamente titolare e supplente, per la partecipazione al Gruppo di lavoro;

CONSIDERATI gli incontri del Gruppo di lavoro tenutisi nelle seguenti date: 31 maggio - 7 novembre 2023, 27 febbraio - 31 luglio -12 dicembre 2024, 23 gennaio-10 aprile e 23 luglio 2025;

VISTA la nota pervenuta in data 13 agosto 2025 al prot. n. 203616 dell'Autorità, con la quale l'Agenzia per l'Italia digitale (di seguito, AGID) ha chiesto, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, del D.Lgs. n. 82 del 2022¹, di acquisire il parere di questa Autorità rispetto alle "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi", ed in particolare in relazione ai servizi elencati all'articolo 1, comma 3, lettere a) e b), del citato decreto;

CONSIDERATO che il documento fornisce le linee guida, in attuazione dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 82 del 2022, con l'obiettivo di garantire l'accessibilità di prodotti e servizi, in particolare per le persone con disabilità, e di armonizzare il mercato interno. Nello specifico il documento affronta le seguenti tematiche:

1. Ambito di Applicazione:

- Include servizi di comunicazione elettronica, media audiovisivi, trasporti passeggeri, servizi bancari, e-book e commercio elettronico.
- Le microimprese sono esentate dagli obblighi di accessibilità.

2. Obblighi dei Fornitori di Servizi:

- I fornitori devono garantire che i loro servizi siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e robusti (principi POUR).

¹ L'articolo 21, comma 1, del decreto attribuisce all'AgID la qualità di Autorità di vigilanza della conformità dei servizi di sopra riportati. I soggetti destinatari delle Linee Guida sono i fornitori dei suddetti servizi. Le microimprese sono esentate dall'osservanza degli obblighi di accessibilità. Il decreto 82 all'articolo 12, comma 5, prevede testualmente: "In caso di non conformità, il fornitore di servizi adotta le misure correttive necessarie per rendere il servizio conforme ai requisiti di accessibilità di cui all'articolo 3, comma 2. Qualora il servizio non sia conforme ai requisiti di accessibilità, il fornitore di servizi ne informa immediatamente l'Agenzia per l'Italia Digitale e le autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui fornisce il servizio, indicando, in particolare, i requisiti rispetto ai quali il servizio non è conforme e le misure correttive adottate". Di conseguenza, il fornitore è tenuto a condurre una valutazione dei servizi, compresi nel perimetro di applicazione del decreto e rivolti ai consumatori. È discrezione del fornitore individuare la modalità ritenuta più idonea per effettuare la detta valutazione dei servizi ricorrendo all'impiego di risorse interne o avvalendosi di esperti esterni. Qualora in esito alla valutazione emergano elementi di non conformità, il fornitore dovrà rendere apposita comunicazione all'AgID nonché alle Autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui fornisce il servizio, indicando, in particolare, i requisiti rispetto ai quali il servizio non è conforme e le misure correttive adottate.

L'articolo 21, comma 2, stabilisce che l'Agenzia per l'Italia Digitale, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, acquisito il parere di Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i servizi di cui all'articolo 1, comma 3, lettere a) e b), adotta apposite Linee guida per assicurare l'attuazione del presente articolo.

- Devono fornire informazioni accessibili, garantire la compatibilità con tecnologie assistive e rispettare i requisiti di accessibilità specifici per ogni servizio.

3. Requisiti di Accessibilità:

- I requisiti generali e specifici sono definiti nell'Allegato I del decreto.
- I fornitori devono adottare approcci "by design" e "by default" per integrare l'accessibilità sin dalla progettazione.

4. Norme Tecniche e Standard:

- Si fa riferimento a norme come EN 301 549 e WCAG 2.1 per garantire la conformità.
- Gli e-book devono essere strutturati semanticamente, interoperabili con tecnologie assistive e dotati di metadati di accessibilità.

5. Eccezioni e Disposizioni Transitorie:

- Sono previste eccezioni per modifiche sostanziali e oneri sproporzionati, da documentare e comunicare all'AgID.
- I contratti e i prodotti esistenti possono essere mantenuti fino a determinate scadenze.

6. Vigilanza e Reclami:

- L'AgID è l'autorità di vigilanza e può ricevere reclami dagli utenti.
- I fornitori devono collaborare con l'AgID per garantire la conformità.

7. Tecnologie Assistive:

- Le tecnologie assistive sono strumenti che aiutano le persone con disabilità ad accedere ai servizi digitali.
- Sono classificate secondo lo standard ISO 9999:2022.

8. Decorrenza degli Obblighi:

- Gli obblighi di accessibilità decorrono dal 28 giugno 2025, con alcune disposizioni transitorie fino al 2030.

Il documento sottolinea l'importanza di un approccio inclusivo e di una progettazione accessibile per garantire la partecipazione di tutti gli utenti, in particolare delle persone con disabilità, alla vita sociale e digitale.

CONSIDERATO inoltre che:

Il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 ha recepito la Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019 (di seguito anche Direttiva) sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

Ai sensi di dell'articolo 21, comma 2, del decreto 82, l'AGID, previo parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, adotta Linee Guida aventi l'obiettivo



di garantire il diritto all'accessibilità nell'ambito dei servizi offerti attraverso siti *web* e applicazioni mobili.

Con nota pervenuta in data 13 agosto 2025 al prot. n. 203616 dell'Autorità, l'AGID ha chiesto, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, del D.Lgs. n. 82 del 2022, di acquisire il parere di questa Autorità rispetto alle "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi", ed in particolare in relazione ai servizi elencati all'articolo 1, comma 3, lettere a), e b) del citato decreto:

- 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.

Per servizi di comunicazione elettronica, si intendono i servizi di comunicazione elettronica quali definiti all'articolo 2, punto 4, della direttiva (UE) 2018/1972, recepita con l'articolo 2, comma 1, lettera fff), del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

Per servizi di media audiovisivi si intendono i servizi definiti all'articolo 1, paragrafo 1, lettera a), della direttiva 2010/13/UE recepita con l'articolo 3, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

Per servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi si intendono servizi trasmessi da reti di comunicazione elettronica utilizzati per individuare, selezionare, ricevere informazioni sui servizi di media audiovisivi e visualizzare tali servizi e tutte le caratteristiche correlate, quali sottotitoli per non udenti e ipoudenti, audiodescrizione, sottotitoli parlati e interpretazione in lingua dei segni, derivanti dall'attuazione di misure per rendere i servizi accessibili e includono guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG) ai sensi dell'articolo 7 della direttiva 2010/13/UE, recepita con l'articolo 31, comma 2, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

Ai sensi dell'articolo 3, del decreto 82, i servizi di cui all'articolo 1, comma 3, devono essere conformi ai requisiti di accessibilità di cui alle sezioni III e IV dell'allegato I al suddetto decreto.²

In particolare, deve essere previsto che i prodotti utilizzati nella fornitura del servizio stesso e le informazioni sul funzionamento del servizio, incluse le caratteristiche di accessibilità dei prodotti e l'interoperabilità con dispositivi/tecnologie assistive, siano accessibili. Tali informazioni devono essere rese disponibili attraverso più canali sensoriali, essere percepibili, essere comprensibili, utilizzare caratteri adeguati (dimensione/formato/contrasto/spaziatura regolabile) e in presenza di contenuti non testuali, devono esserci presentazioni alternative. I siti *web* e le applicazioni mobili devono essere gestiti in modo da risultare percepibili, utilizzabili, comprensibili e robusti. Quando disponibili, i servizi di assistenza (sportelli, help desk, formazione, assistenza

² Ai sensi dell'articolo 12 del decreto 82, *Il fornitore di servizi progetta e fornisce i servizi in conformita' ai requisiti di accessibilita' di cui all'articolo 3, comma 2. Nei servizi di cui all'articolo 2, comma 1, lettera e), è assicurata, ove possibile, la disponibilità di piu' canali sensoriali. Il fornitore di servizi predispone le informazioni necessarie in conformita' dell'allegato IV indicando le modalita' con le quali sono soddisfatti requisiti di accessibilita'. Le informazioni sono messe a disposizione del pubblico in forma scritta e orale, anche in modo da essere accessibili a persone con disabilita'. Il fornitore di servizi conserva dette informazioni finche' il servizio e' operativo.*



tecnica, ecc.) devono fornire, con modalità di comunicazione accessibili, informazioni sull'accessibilità del servizio e la compatibilità con le tecnologie assistive.

Tutti gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlanti e l'interpretazione in lingua dei segni, devono essere trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo allo stesso tempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente.

CONSIDERATO che il paragrafo 4, recante “**Ambito di applicazione delle Linee Guida**” definisce:

i Servizi di comunicazione elettronica, come i servizi, forniti, di norma, a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l'eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti:

- *servizio di accesso a internet quale definito all'articolo 2, secondo comma, punto 2), del Regolamento (UE) 2015/2120;*
- *servizio di comunicazione interpersonale;*
- *servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva,*

Al riguardo, AgID rammenta che rimangono ferme le competenze attribuite dalla legge all'AGCOM e al MIMIT in materia di comunicazione elettronica (d.lgs. n. 207/2021).

i Servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi, ovvero sia i servizi trasmessi da reti di comunicazione elettronica utilizzati per individuare, selezionare, ricevere informazioni sui servizi di media audiovisivi e visualizzare tali servizi e tutte le caratteristiche correlate, quali sottotitoli per non udenti e ipoudenti, Audiodescrizione, sottotitoli parlanti, interpretazione in lingua dei segni, derivanti dall'attuazione di misure per rendere i servizi accessibili e includono guide elettroniche ai programmi;

Relativamente ai servizi che forniscono accesso a servizi media audiovisivi, si ribadisce che essi sono soggetti all'attività di vigilanza dell'AgID, mentre i servizi di media audiovisivi, di cui all'articolo 3, del d. lgs. del 8 novembre 2021, n. 208, sono soggetti alle competenze attribuite dalla legge all'AGCOM ed al MIMIT. Conseguentemente, le dette Linee Guida si applicano solo ai servizi che forniscono accesso a servizi media audiovisivi.

In relazione ai servizi di media audiovisivi, al medesimo paragrafo, si riporta che è compito dell'AGCOM adottare le misure volte ad assicurare che i relativi fornitori rendano progressivamente accessibili i propri servizi attraverso piani d'azione triennali, mentre i servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi e le caratteristiche di accessibilità delle guide elettroniche ai programmi sono oggetto del decreto e, conseguentemente, rientrano nell'ambito di vigilanza attribuito all'AgID;



RITENUTO, con riferimento al paragrafo 4 delle Linee Guida, condivisibile la definizione dell'ambito di applicazione delle Linee Guida;

CONSIDERATO che il paragrafo 5 delle Linee guida, recante “**Obblighi del fornitore di servizi ed eccezioni**” prevede che:

5.1 Obblighi del fornitore di servizi

L'articolo 12, del decreto 82, prevede che il fornitore di servizi sia tenuto a progettare e fornire i servizi che rientrano nell'ambito di applicabilità del decreto 82 in modo tale da soddisfare i requisiti di accessibilità previsti dall'articolo 3, comma 2, del decreto 82.

Tali servizi devono essere conformi ai requisiti di accessibilità di cui alle sezioni III e IV dell'allegato I “Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi” del decreto 82.

La sezione III dell'allegato I prevede i requisiti generali di accessibilità relativi ai servizi disciplinati all'articolo 1, comma 3, del decreto 82.

La fornitura dei detti servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata:

- a) garantendo l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II dell'Allegato I del decreto 82;
- b) fornendo informazioni in merito al funzionamento del servizio e, nel caso in cui siano utilizzati prodotti nella fornitura del servizio, al suo collegamento con tali prodotti nonché informazioni sulle loro caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità con le strutture e i dispositivi assistivi:
 - i.rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii.presentando le informazioni in modo comprensibile;
 - iii.presentando le informazioni agli utenti in modalità percepibili;
 - iv.rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi dall'utente e attraverso più di un canale sensoriale;
 - v.presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
 - vi.integrando eventuale contenuto non testuale con una presentazione alternativa di tale contenuto;
 - vii.rendendo disponibili le informazioni elettroniche, necessarie per la fornitura del servizio, in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide;
- c) rendendo i siti *web*, comprese le applicazioni *online* e i servizi per dispositivi mobili correlati - tra cui le applicazioni mobili - accessibili in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;



d) se disponibili, tramite servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) che forniscono informazioni circa l'accessibilità dei servizi e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

La sezione IV dell'allegato I del decreto disciplina requisiti aggiuntivi di accessibilità relativi a servizi specifici.

La fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata includendo funzioni, prassi, strategie e procedure, nonché modifiche al funzionamento del servizio, mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e a garantire l'interoperabilità con le tecnologie assistive. In particolare:

a) per i **Servizi di comunicazione elettronica**, tra cui le comunicazioni di emergenza di cui all'articolo 109, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972, devono:

- i. rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;
- ii. consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale;
- iii. fare in modo che le comunicazioni di emergenza che utilizzano voce e testo (compreso testo in tempo reale) siano sincronizzate e che, qualora sia offerto il video, siano altresì sincronizzate come conversazione globale e trasmesse dal fornitore del servizio di comunicazione elettronica allo PSAP più idoneo.

b) per i **Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi** devono:

- i. fornire guide elettroniche ai programmi (*electronic programme guides* - EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide e offrano informazioni sulla disponibilità di accessibilità;
- ii. fare in modo che gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlati e l'interpretazione in lingua dei segni, siano trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo nel contempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente.

RITENUTI condivisibili gli obblighi in capo ai fornitori dei servizi in termini di requisiti di accessibilità nella misura in cui i servizi devono garantire:

- prodotti sottostanti conformi ai requisiti di accessibilità;
- informazioni chiare e percepibili sul funzionamento del servizio e sul collegamento con i prodotti usati, fornite tramite più canali sensoriali, in formati testuali adatti a soluzioni assistive, con caratteri leggibili e alternative per contenuti non testuali;
- siti *web*, applicazioni e servizi digitali (compresi i servizi di assistenza) accessibili, percepibili, utilizzabili e comprensibili;



- funzioni e procedure nell'erogazione dei servizi che rispondano alle esigenze delle persone con disabilità e garantiscano l'interoperabilità con tecnologie assistive.

Nello specifico si condivide che:

a) per i **servizi di comunicazione elettronica** deve essere assicurato:

- disponibilità di testo in tempo reale oltre alla voce;
- possibilità di conversazione globale (voce + video + testo);
- comunicazioni di emergenza sincronizzate (voce, testo, video) e trasmesse correttamente ai PSAP competenti.

b) per i **servizi media audiovisivi**:

- guide elettroniche ai programmi (EPG) accessibili: percepibili, utilizzabili, comprensibili e robuste, con informazioni sulla disponibilità di strumenti di accessibilità.

TENUTO CONTO che per servizio di conversazione globale si intende un servizio multimediale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento, nonché comunicazioni testuali (*real time text*) e vocali in tempo reale tra gli utenti in due o più località;

TENUTO CONTO della specifica tecnica n. 770-1 recante "Soluzione tecnica in tecnologia a commutazione di pacchetto per il servizio Real Time Text (RTT) tra reti mobili", redatta dal MIMIT nel settembre 2024, il cui scopo è la definizione di modalità tecniche univoche ed interoperabili per il trasporto delle informazioni di testo connesse con il servizio RTT attraverso le reti pubbliche di servizi vocali mobili di comunicazione elettronica, in aderenza ai servizi di comunicazione elettronica previsti dal decreto 82;

RITENUTO che, con riferimento al paragrafo 5 delle Linee Guida, relativamente ai servizi di conversazione globale l'Autorità sottolinea l'importanza di fornire all'interno delle Linee Guida, o in provvedimenti attuativi, le specifiche tecniche di detti servizi, inclusi i requisiti minimi e gli standard tecnici da adottare, nonché le modalità di integrazione del servizio RTT all'interno delle reti degli operatori, anche mediante un esplicito richiamo alla normativa tecnica elaborata dal MIMIT per il servizio RTT, al fine di garantire uniformità di applicazione e coerenza con il quadro normativo nazionale ed europeo;

VISTI i principi generali e i requisiti dell'accessibilità di cui al paragrafo 6 (sezione 6.1) delle Linee guida ed, in particolare, i requisiti di **Percepibilità** (le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere percepibili da tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro capacità sensoriali), **Operabilità** (i componenti dell'interfaccia utente e la navigazione devono garantire che tutti gli utenti possano interagire con i contenuti digitali), **Comprensibilità** (le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utente devono essere comprensibili, fornendo istruzioni e *feedback* chiari e concisi) e **Robustezza** (il contenuto deve essere sufficientemente robusto da poter essere interpretato in modo affidabile da un'ampia gamma di tecnologie assistive);

RITENUTO di condividere la necessità di rispettare i quattro pilastri dell'accessibilità, intesi come principi fondamentali per la progettazione di interfacce



utenti, la cui osservanza garantisce l'inclusività dei servizi in parola anche da parte degli utenti con disabilità;

VISTA la sezione 6.2 delle Linee Guida in cui sono presentati i due approcci da applicare per consentire ai fornitori di servizi di adempiere ai requisiti di accessibilità e, specificamente, l'accessibilità *by default* e l'accessibilità *by design*; il primo approccio mira a considerare gli aspetti di accessibilità durante tutto il ciclo di vita del servizio (progettazione, implementazione, operatività, assistenza e manutenzione) risultando trasversale alle singole fasi di realizzazione, mentre con il secondo la progettazione inizia da interfacce e da componenti già accessibili, in una sorta di riuso che mira a utilizzare quanto già realizzato per implementare nuovi servizi o arricchirne le funzionalità;

RITENUTO condivisibile che il ricorso ad uno dei due approcci o ad entrambi consenta di evitare interventi di adeguamento "post-produzione" sicuramente più onerosi sia in termini di costi sia in termini temporali; l'accessibilità *by design* ha il vantaggio che una volta acquisita come valore aziendale, si applica in modo sistematico consentendo di migliorare progressivamente la qualità interna di produzione;

CONSIDERATO il paragrafo 7 delle Linee Guida ed in particolare la sezione 7.2 *Ulteriori requisiti di accessibilità relativi a servizi specifici*, con riferimento alla lettera

a) **Servizi di comunicazione elettronica**, tra cui le comunicazioni di emergenza di cui all'articolo 109, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972, laddove si richiede che occorre:

i) rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale. Esempio: consentire a una persona ipoudente di scrivere e ricevere un testo in modo interattivo e in tempo reale;

ii) consentire la conversazione globale³ qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale. Esempio: consentire ai non udenti di usare la lingua dei segni per comunicare tra loro;

iii) fare in modo che le comunicazioni di emergenza che utilizzano voce e testo (compreso testo in tempo reale) siano sincronizzate e che, qualora sia offerto il video, siano altresì sincronizzate come conversazione globale e trasmesse dal fornitore del servizio di comunicazione elettronica allo PSAP più idoneo. Esempio: consentire a chi ha un disturbo del linguaggio o dell'udito e sceglie di ricorrere a una combinazione di testo, voce e video di sapere che la comunicazione è trasmessa tramite rete a un servizio di emergenza.

Con riferimento alla lettera b) **Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi**, laddove si richiede di:

i) fornire guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide e offrano informazioni sulla

³ In particolare, con riferimento al punto ii, si richiama che per "conversazione globale" si intende un servizio di conversazione multimediale in tempo reale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento, nonché comunicazioni testuali e vocali in tempo reale tra gli utenti in due o più località (articolo 2, punto 35 Direttiva (UE) 2018/1972, recepita dall'articolo 2, comma 1, lettera mmm) d. lgs. 259/2003) (articolo 2, comma 1, lettera i) del decreto).



disponibilità di accessibilità. Esempio: consentire a un non vedente di selezionare programmi alla televisione;

ii) fare in modo che gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlati e l'interpretazione in lingua dei segni, siano trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo nel contempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente. Esempio: supportare la possibilità di selezionare, personalizzare e visualizzare i «servizi di accesso» quali sottotitoli per non udenti o ipoudenti, audiodescrizione, sottotitoli parlati e interpretazione in lingua dei segni, fornendo strumenti di connessione senza fili efficaci a tecnologie uditive o fornendo agli utenti dispositivi di comando per attivare i «servizi di accesso» ai servizi di media audiovisivi allo stesso livello dei comandi dei media primari.

RITENUTI condivisibili gli ulteriori requisiti di accessibilità, quali in particolare: (i) per i servizi di comunicazioni elettroniche laddove finalizzati a rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale e consentire la conversazione globale, (ii) per i Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi, laddove si richiede di fornire guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide consentendo a un non vedente di selezionare programmi alla televisione.

CONSIDERATO il paragrafo 8 delle Linee guida, sezione 8.4 *Approfondimenti su aspetti organizzativi* che riporta: *in linea generale, sarebbe auspicabile per ogni servizio prevedere il coinvolgimento diretto di un gruppo di utenti con diverse disabilità per tutto il suo ciclo di vita. Laddove ciò non risulti sostenibile sarebbe opportuno il coinvolgimento almeno nelle fasi di progettazione/collauda. Ciò al fine di attuare anche un approccio di co-design finalizzato non solo a valutare le ipotesi di implementazione ma anche l'applicabilità delle tecnologie da utilizzare. Si intercetterebbero, già nelle fasi iniziali, eventuali criticità ostative alla intersezione utente/servizio e si individuerrebbero le possibili soluzioni da attuare ai fini della maggiore inclusività ... e di prevedere all'interno della propria organizzazione una funzione di compliance, che, in analogia con quanto avviene nel mondo bancario ... sia incaricata del controllo e della supervisione di tutti gli adempimenti connessi all'accessibilità. Ciò faciliterebbe l'adozione di approcci come quelli dell'accessibilità by default e dell'accessibilità by design, consentendo sin dalla fase iniziale di concept di porsi la condizione dell'inclusività del servizio da progettare e della sua facilità di utilizzo anche da soggetti con disabilità;*

RITENUTA condivisibile l'importanza di prevedere una struttura o almeno un referente aziendale con il compito di supervisionare tutti gli aspetti legati ai requisiti di accessibilità dei servizi, anche attraverso il periodico confronto con le associazioni e gli utenti con disabilità oltre al coinvolgimento diretto di un gruppo di utenti con diverse disabilità per tutto il suo ciclo di vita o almeno nelle fasi di progettazione/collauda;

VISTI gli approfondimenti, di cui al paragrafo 8.5, sulla norma EN 301 549 che è attualmente il riferimento per assicurare la conformità dei siti *web* e delle applicazioni mobili degli enti pubblici ai requisiti dell'accessibilità previsti dalla Direttiva (UE) 2016/2102;



VISTI gli approfondimenti di cui al paragrafo 8.6 sui requisiti di cui alle WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), ossia il riferimento mondiale per realizzare contenuti *web* accessibili e applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili per tutti coloro che intendono rendere i propri contenuti digitali fruibili dalla maggior platea di utenti possibile, descrittivo di soluzioni tecniche per agevolare la fruizione di contenuti digitali da parte dei soggetti con disabilità sensoriali, motorie e cognitive;⁴

VISTO l'allegato alle Linee Guida relativo alle schede di controllo, per i fornitori, per implementare specifici modelli di *check-list* in relazione ai possibili casi e contesti d'impiego (servizi *web*, applicazioni mobili e, anche, documenti non *web*) in base ai requisiti previsti dalla norma EN 301 549 v.3.2.1 (2021-03) e dalle WCAG 2.1.;

RITENUTO che tali schede rappresentino un utile riferimento per capire se un servizio risponda o meno ai criteri di accessibilità;

VISTO l'allegato relativo all'elenco delle *Tecnologie assistive* raggruppate in base alla loro funzione, tra cui, vista, udito, comunicazione, calcolo, lettura, scrittura, gestione del tempo, apprendimento delle lingue. Le tecnologie assistive sono strumenti e soluzioni, sia hardware che software, che aiutano le persone con disabilità ad accedere alle informazioni e ai servizi digitali. In particolare, la legge del 9 gennaio 2004, n. 4 definisce le tecnologie assistive come "strumenti e soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici".

RITENUTO che tali tecnologie siano fondamentali per le persone con disabilità per elaborare le informazioni nel contesto digitale e che sia necessario al fine di progettare e/o monitorare l'accessibilità dei servizi digitali, effettuare test integrati con le tecnologie assistive, sin dalla loro fase di progettazione, anche attraverso il coinvolgimento di utenti con disabilità;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

⁴ Nelle WCAG, dai quattro pilastri dell'accessibilità derivano 13 Linee Guida che hanno lo scopo di indicare gli ambiti da considerare nella progettazione, al fine di rendere il contenuto accessibile a utenti con disabilità diverse. Per ciascuna linea guida, le WCAG indicano i criteri di successo che consistono in istruzioni testabili che non dipendono dalla tecnologia utilizzata. In documenti distinti vengono poi fornite le indicazioni riguardo al soddisfacimento dei criteri di successo per specifiche tecnologie, e informazioni generali sull'interpretazione dei criteri stessi. Ogni criterio di successo è riconducibile ad un livello minimo (A), medio (AA) e massimo (AAA). Per essere considerato conforme, un servizio deve obbligatoriamente almeno rispettare i criteri che fanno riferimento ai livelli A e AA.

Roma, 16 ottobre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella