



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA TOR VERGATA

Accessibilità digitale tra normativa italiana ed europea

Dalla Legge Stanca all'Accessibility Act

Riccardo Barboni

0353648

Anno accademico 2024/2025

L'accessibilità digitale: un diritto e una necessità	3
Struttura del lavoro.....	4
2. La Legge Stanca (Legge n. 4/2004)	5
2.1 Contesto storico e motivazioni	5
2.2 Obiettivi e principi ispiratori	5
2.3 Ambito di applicazione	6
2.4 I requisiti tecnici e il ruolo dell'AGID	7
2.5 Evoluzione normativa: il D.lgs. 106/2018.....	8
2.6 Limiti e criticità.....	8
3. Quadro normativo europeo	9
3.1 Introduzione al diritto dell'Unione Europea in materia di accessibilità	9
3.2 Direttiva 2016/2102: Accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili della PA.....	10
3.2.1 Obiettivi principali della direttiva	10
3.2.2 Contenuti e strumenti attuativi.....	10
3.2.3 Un cambio di paradigma	11
3.3 European Accessibility Act (Direttiva UE 2019/882)	11
3.3.1 Obiettivi principali dell'Accessibility Act	11
3.3.2 Ambiti di applicazione della direttiva	12
3.4 Principi e standard tecnici comuni	12
3.5 Meccanismi di enforcement e responsabilità.....	13
3.6 Verso una cultura europea dell'accessibilità	14
4. L'attuazione dell'Accessibility Act in Italia	14
4.1 Introduzione: dalla direttiva europea alla normativa nazionale	14
4.2 Soggetti obbligati e ambiti di applicazione	15
4.3 Requisiti di accessibilità e conformità.....	15
4.4 Il ruolo dell'AGID e delle autorità competenti.....	16
4.5 Meccanismi di controllo e sanzioni	16
4.6 Criticità e questioni aperte.....	17
5. Prospettive e sfide future	18
5.1 Verso un modello digitale realmente inclusivo	18
5.2 Sfide tecnologiche: l'accessibilità nell'era dell'IA e della realtà aumentata	18
5.3 Verso l'accessibilità universale: oltre le disabilità	19
6. Conclusione	19
7. Bibliografia.....	21
Fonti normative	21

L'accessibilità digitale: un diritto e una necessità

Nel contesto odierno della società dell'informazione, sempre più permeata dalle tecnologie digitali e dalla connettività diffusa, il tema dell'accessibilità digitale si è affermato come una delle questioni centrali per garantire una partecipazione effettiva, consapevole e paritaria di tutti i cittadini alla vita sociale, economica, culturale e politica. L'accesso alle tecnologie non è più un'opzione, ma un presupposto essenziale per l'inclusione attiva nel mondo contemporaneo.

Con l'espressione accessibilità digitale si intende la capacità dei sistemi informatici – tra cui rientrano siti web, applicazioni mobili, piattaforme digitali, documenti elettronici, software e dispositivi – di essere fruibili e utilizzabili da tutte le persone, indipendentemente dalle loro caratteristiche fisiche, sensoriali, cognitive o tecnologiche.

Un sistema digitale accessibile è un sistema che non esclude, ma anzi accoglie e rispetta la pluralità degli utenti, permettendo a ciascuno di interagire in modo autonomo, efficace e dignitoso con le tecnologie dell'informazione.

Il concetto si radica in un principio più ampio e profondo: il diritto all'inclusione, riconosciuto sia a livello nazionale che internazionale come fondamento di una società giusta ed equa. Le tecnologie digitali, pur offrendo straordinarie opportunità di innovazione e sviluppo, comportano anche rischi di esclusione se non progettate secondo criteri di progettazione universale (universal design) e di attenzione alla diversità degli utenti. In quest'ottica, garantire l'accessibilità non è soltanto una scelta etica o una buona prassi tecnica, ma rappresenta una precisa responsabilità giuridica e istituzionale, come si vedrà nell'analisi dell'evoluzione normativa.

In Italia, il punto di partenza in materia è rappresentato dalla Legge Stanca (Legge 9 gennaio 2004, n. 4), una delle prime normative in Europa a occuparsi in maniera organica dell'accessibilità dei sistemi informatici della pubblica amministrazione. Tale legge ha avuto un valore pionieristico, ponendo l'attenzione su un tema allora poco dibattuto, ma destinato ad acquisire sempre maggiore rilevanza con il diffondersi dei servizi digitali. Tuttavia, l'inarrestabile progresso tecnologico e la trasformazione dei modelli di erogazione dei servizi pubblici e privati hanno richiesto nel tempo una revisione sostanziale e un rafforzamento delle misure legislative.

Il percorso ha portato, nel quadro dell'integrazione europea, all'adozione di una normativa di respiro comunitario: la Direttiva (UE) 2019/882, nota come European Accessibility Act (EAA). Essa ha segnato un momento di svolta, estendendo l'obbligo di accessibilità anche al settore privato e includendo una vasta gamma di prodotti e servizi digitali. L'attuazione della direttiva negli Stati membri, inclusa l'Italia, rappresenta oggi una delle sfide più rilevanti sul piano normativo, tecnico e culturale.

Alla luce di quanto detto, l'obiettivo di questa tesina è quello di fornire un'analisi critica e comparata del quadro normativo italiano ed europeo in materia di accessibilità digitale, mettendo in luce l'evoluzione storica, i principi ispiratori, le criticità applicative, nonché le prospettive future in termini di diritti, tecnologie e cultura dell'inclusione.

Struttura del lavoro

Il lavoro è articolato nei seguenti capitoli:

- Nel capitolo 2 si esaminerà nel dettaglio la Legge Stanca, le sue origini, contenuti e modifiche successive.
- Il capitolo 3 sarà dedicato all'analisi del quadro normativo europeo, con particolare attenzione alle direttive e regolamenti chiave.
- Il capitolo 4 affronterà il tema dell'attuazione dell'Accessibility Act in Italia, valutando il recepimento della normativa e le implicazioni pratiche.
- Il capitolo 5 offrirà una riflessione su prospettive e sfide future, in un'ottica di evoluzione normativa, tecnologica e culturale.
- Infine, il capitolo 6 proporrà una conclusione sintetica e propositiva.

2. La Legge Stanca (Legge n. 4/2004)

2.1 Contesto storico e motivazioni

Nel corso del primo decennio degli anni Duemila, l'Italia si trova ad affrontare una fase cruciale di trasformazione, caratterizzata da una rapida espansione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e da una progressiva digitalizzazione dei servizi pubblici. In questo contesto, la necessità di garantire pari opportunità di accesso ai sistemi informatici per tutti i cittadini, comprese le persone con disabilità, diventa un tema centrale nel dibattito politico e istituzionale.

È proprio in tale scenario che, nel gennaio 2004, viene approvata la Legge Stanca, dal nome del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie dell'epoca, Lucio Stanca, promotore della riforma. La legge si configura fin da subito come una normativa pionieristica e all'avanguardia, una delle prime in ambito europeo a occuparsi in modo organico e sistematico di accessibilità digitale. Il suo scopo dichiarato è di garantire il diritto all'accesso ai servizi informatici e telematici per persone con disabilità, rimuovendo gli ostacoli che impediscono o limitano la piena fruizione delle tecnologie digitali.

L'approvazione della legge risponde a una duplice motivazione: da un lato, l'esigenza di adeguare l'ordinamento giuridico italiano all'evoluzione tecnologica in atto; dall'altro, il riconoscimento della centralità dell'accessibilità digitale come diritto di cittadinanza, indispensabile per la partecipazione democratica e l'inclusione sociale. La normativa, infatti, si colloca nel solco dei principi costituzionali sanciti dall'articolo 3 della Costituzione italiana, che afferma il principio di uguaglianza formale e sostanziale, imponendo alla Repubblica il compito di rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

Va inoltre sottolineato che, sebbene la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità sia stata ratificata dall'Italia solo nel 2009 (con la Legge n. 18/2009), i suoi principi ispiratori erano già pienamente riconosciuti nel dibattito pubblico e nelle politiche nazionali dell'epoca. La Legge Stanca, in questo senso, anticipa molte delle istanze promosse a livello internazionale, affermando il diritto delle persone con disabilità a interagire autonomamente con le tecnologie digitali e ad accedere in condizioni di parità ai servizi della pubblica amministrazione, all'informazione e alla comunicazione.

In definitiva, l'introduzione della Legge n. 4/2004 rappresenta un momento chiave nella costruzione di un modello di cittadinanza digitale inclusivo, in cui l'innovazione tecnologica è orientata non solo all'efficienza amministrativa, ma anche al rispetto dei diritti fondamentali. Si tratta di una scelta lungimirante, che apre la strada a successive evoluzioni normative, contribuendo a definire l'accessibilità non come un'opzione tecnica, ma come obiettivo strategico di giustizia sociale e di responsabilità pubblica.

2.2 Obiettivi e principi ispiratori

L'obiettivo primario della Legge Stanca è garantire l'accessibilità dei sistemi informatici, in particolare di quelli della Pubblica Amministrazione, per evitare discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità.

In un'epoca in cui i servizi digitali sono diventati canali privilegiati per accedere a informazioni, prestazioni e diritti, si intende assicurare che nessuno sia escluso dall'utilizzo di tali strumenti.

Il principale concetto guida è l'accesso equo, che non si ferma alle barriere fisiche, ma include anche quelle digitali, spesso non viste ma ugualmente ostacolanti. L'accessibilità si considera quindi una condizione indispensabile per esercitare la cittadinanza digitale e partecipare pienamente alla vita pubblica e sociale.

Questo orientamento è chiaramente espresso nell'articolo 1 della legge, dove si afferma che:

“La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli informatici e telematici, senza discriminazioni derivanti da disabilità.”

La norma si inserisce quindi in una più ampia visione di inclusione e non discriminazione, promuovendo un modello di progettazione digitale orientato al Design for All, secondo cui le tecnologie devono essere pensate per essere fruibili da chiunque, fin dalla fase iniziale del loro sviluppo.

2.3 Ambito di applicazione

Al momento della sua entrata in vigore, la Legge Stanca era rivolta principalmente al settore pubblico e para-pubblico. In particolare, l'obbligo di garantire l'accessibilità dei sistemi informatici interessava i siti web e i servizi digitali di soggetti come le amministrazioni pubbliche, gli enti pubblici economici, le aziende concessionarie di servizi pubblici, le municipalizzate e le società a partecipazione pubblica con capitale superiore al 50%.

L'impostazione rifletteva l'esigenza iniziale di intervenire su ambiti istituzionali in cui l'erogazione dei servizi ha un impatto diretto e quotidiano sulla vita dei cittadini. Tuttavia, con l'evoluzione del quadro normativo – che verrà analizzata nei capitoli successivi – la portata della legge si è progressivamente estesa, fino a coinvolgere anche soggetti privati, in particolare a seguito del recepimento delle direttive europee in materia di accessibilità digitale.

La struttura della legge è sintetica ma significativa: è composta da nove articoli, ciascuno con un contenuto preciso. Tra i principali si segnalano:

- Articolo 1: definisce le finalità generali della norma, legate alla tutela del diritto di accesso.
- Articolo 2: fornisce la definizione tecnica di accessibilità.
- Articolo 3: stabilisce l'obbligo di conformità ai requisiti tecnici da parte dei soggetti coinvolti.
- Articolo 7: affida le funzioni di vigilanza e monitoraggio al CNIPA (oggi sostituito dall'AGID, Agenzia per l'Italia Digitale).
- Articoli 8 e 9: definiscono le modalità applicative, le procedure di controllo e le misure previste in caso di inadempienza.

Nel suo insieme, la legge si presenta come uno strumento normativo agile ma incisivo, che ha posto le basi per un processo di graduale ma necessario ampliamento dell'accesso equo e universale alle tecnologie digitali.

2.4 I requisiti tecnici e il ruolo dell'AGID

Uno degli elementi centrali introdotti dalla Legge Stanca è la definizione di requisiti tecnici minimi di accessibilità che i siti web, le applicazioni e, in generale, i servizi digitali devono rispettare per essere considerati conformi alla normativa. L'obiettivo è assicurare che i contenuti digitali siano fruibili anche da parte di utenti con disabilità, favorendo una progettazione che tenga conto delle diverse modalità di interazione con le tecnologie.

I criteri tecnici sono stati stabiliti inizialmente con il Decreto Ministeriale dell'8 luglio 2005, il quale ha fornito un primo elenco di parametri per valutare l'accessibilità delle interfacce digitali. Con l'evoluzione delle tecnologie e l'adeguamento agli standard internazionali, tali requisiti sono stati aggiornati più volte, fino a confluire nelle attuali Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, emanate e gestite da AGID – Agenzia per l'Italia Digitale.

Le Linee Guida AGID si basano sulle WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), elaborate dal World Wide Web Consortium (W3C), riconosciute a livello globale come lo standard di riferimento per l'accessibilità web. Le WCAG definiscono tre livelli di conformità:

- Livello A: requisiti minimi di accessibilità;
- Livello AA: livello raccomandato per la maggior parte dei siti;
- Livello AAA: livello massimo, raramente richiesto obbligatoriamente.

L'attuale versione in vigore, le WCAG 2.1, si fonda su quattro principi cardine, sintetizzati con l'acronimo POUR:

- Percepibile: le informazioni e i componenti dell'interfaccia devono essere presentati in modo che l'utente possa percepirli, indipendentemente dalle sue capacità sensoriali.
- Operabile: l'interfaccia deve essere navigabile e utilizzabile da chiunque, ad esempio anche solo con tastiera o comandi vocali.
- Comprensibile: i contenuti e le funzionalità devono risultare chiari, coerenti e prevedibili.
- Robusto: i contenuti devono essere compatibili con un'ampia gamma di tecnologie assistive, garantendo un funzionamento affidabile nel tempo.

Il ruolo di AGID è fondamentale non solo nella emanazione delle Linee Guida, ma anche nella vigilanza e promozione dell'accessibilità digitale. L'Agenzia agisce come punto di riferimento tecnico per le amministrazioni pubbliche e svolge attività di monitoraggio, supporto e sensibilizzazione, contribuendo all'adeguamento della normativa nazionale agli standard europei e internazionali.

2.5 Evoluzione normativa: il D.lgs. 106/2018

Un passaggio cruciale nell'evoluzione della Legge Stanca è rappresentato dall'approvazione del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 106, con il quale l'Italia ha recepito la Direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. L'intervento normativo ha avuto un impatto significativo sull'impianto originario della legge, rafforzandone l'efficacia e aggiornandola in linea con gli standard europei più recenti.

Il decreto ha introdotto modifiche sostanziali non solo sul piano tecnico, ma anche organizzativo e sanzionatorio, con l'obiettivo di superare le criticità emerse nella fase di attuazione della legge del 2004, e di garantire un'effettiva applicazione delle regole in materia di accessibilità digitale.

Tra le novità principali introdotte dal D.lgs. 106/2018 si segnalano:

- Obbligo di dichiarazione di accessibilità: ogni sito web e applicazione mobile della pubblica amministrazione deve pubblicare una dichiarazione di accessibilità, redatta secondo uno standard europeo, che attesti il livello di conformità del servizio digitale ai requisiti tecnici e indichi eventuali contenuti non accessibili.
- Introduzione del Responsabile dell'Accessibilità: per ciascun ente pubblico è prevista la nomina di una figura incaricata di coordinare e promuovere le attività legate all'accessibilità, fungendo da riferimento interno per l'applicazione della normativa.
- Estensione dell'ambito di applicazione alle app mobili: per la prima volta, l'obbligo di accessibilità viene esplicitamente esteso anche alle applicazioni mobili, ormai largamente utilizzate dai cittadini per interagire con i servizi pubblici.
- Attribuzione di poteri sanzionatori all'AGID: l'Agenzia per l'Italia Digitale acquisisce il potere di verificare la conformità dei siti e delle app e di applicare sanzioni amministrative in caso di inadempienza o mancata pubblicazione della dichiarazione di accessibilità.
- Obbligo di monitoraggio nazionale: AGID è inoltre incaricata di svolgere un monitoraggio annuale sull'accessibilità dei servizi digitali pubblici, secondo una metodologia definita a livello europeo, con la trasmissione dei risultati alla Commissione UE.

Nel suo complesso, il D.lgs. 106/2018 ha rappresentato un deciso rafforzamento del quadro normativo nazionale, rendendo più stringenti gli obblighi per le pubbliche amministrazioni e introducendo strumenti concreti per il controllo e l'attuazione della legge, in linea con l'obiettivo europeo di costruire una pubblica amministrazione digitale accessibile e inclusiva.

2.6 Limiti e criticità

Pur riconoscendo il carattere innovativo e anticipatore della Legge Stanca nel panorama normativo europeo, è necessario evidenziare le difficoltà emerse nella sua concreta attuazione, soprattutto nei primi anni successivi all'entrata in vigore. Se da un lato la legge ha posto solide basi giuridiche per l'accessibilità digitale, dall'altro ha sofferto di una scarsa efficacia operativa, dovuta a diversi fattori strutturali e organizzativi.

Tra i principali ostacoli si possono individuare:

- Scarsa consapevolezza da parte delle amministrazioni pubbliche, che in molti casi hanno percepito gli obblighi di accessibilità come meri adempimenti formali, senza comprenderne l'importanza sociale e funzionale.
- Insufficiente formazione tecnica rivolta a sviluppatori, redattori di contenuti digitali e personale interno, con conseguente difficoltà nel progettare e gestire siti e servizi pienamente accessibili.
- Assenza di un sistema di sanzioni effettive fino al 2018, che ha reso difficile garantire l'osservanza delle disposizioni e ha indebolito i meccanismi di controllo e responsabilizzazione.
- Disomogeneità nell'attuazione tra enti centrali e periferici, con una marcata differenza nella qualità dei servizi digitali accessibili a seconda dell'amministrazione coinvolta.

Questi limiti hanno compromesso per lungo tempo la diffusione di una cultura dell'accessibilità e l'effettiva fruibilità dei contenuti digitali da parte delle persone con disabilità.

Solo negli ultimi anni, anche grazie alla pressione esercitata dalle direttive europee e al rafforzamento del ruolo dell'AGID, si è avviata una fase di maggiore sistematizzazione, con l'introduzione di obblighi più stringenti, meccanismi di monitoraggio strutturati e strumenti sanzionatori concreti. Tuttavia, permane la necessità di consolidare questi progressi, rafforzando la formazione, la sensibilizzazione e la cooperazione tra i vari livelli della pubblica amministrazione.

3. Quadro normativo europeo

3.1 Introduzione al diritto dell'Unione Europea in materia di accessibilità

Nel corso degli ultimi due decenni, l'Unione Europea ha progressivamente costruito un quadro normativo articolato e coerente volto a garantire l'inclusione digitale e a promuovere l'accesso equo ai beni e ai servizi digitali per tutte le persone, con un'attenzione particolare alle esigenze delle persone con disabilità. L'accessibilità digitale, in questo contesto, non è considerata un semplice obiettivo tecnico, ma un diritto fondamentale, espressione concreta del più ampio principio di non discriminazione, riconosciuto nei Trattati dell'Unione e nella Carta dei diritti fondamentali dell'UE.

Un riferimento chiave è rappresentato dall'articolo 26 della Carta, che così recita:

“L'Unione riconosce e rispetta il diritto delle persone con disabilità a beneficiare di misure volte a garantire la loro autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità.”

La disposizione ha assunto, nel tempo, un valore guida per la definizione delle politiche europee in materia di disabilità e accessibilità, orientando sia gli atti normativi vincolanti che le strategie programmatiche. L'impegno dell'Unione si è tradotto in una serie di interventi normativi, tra cui direttive, regolamenti e decisioni delegate, con l'obiettivo di armonizzare le legislazioni nazionali degli Stati membri e di rafforzare il mercato interno, assicurando nel contempo la piena tutela dei diritti civili.

In questo processo, l'accessibilità digitale è stata gradualmente riconosciuta come un fattore strategico di coesione sociale, ma anche come requisito economico essenziale per una concorrenza leale e per la libera circolazione di beni e servizi nel contesto europeo. Le normative europee non si limitano a stabilire obblighi astratti, ma definiscono standard tecnici comuni e meccanismi di controllo condivisi, contribuendo a costruire un'unione digitale inclusiva, in cui nessuno sia lasciato indietro.

3.2 Direttiva 2016/2102: Accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili della PA

Un passo decisivo nella costruzione del quadro normativo europeo sull'accessibilità digitale è stato compiuto con l'adozione della Direttiva (UE) 2016/2102, approvata dal Parlamento europeo e dal Consiglio l'11 ottobre 2016. Si tratta del primo intervento normativo sistemico a livello europeo dedicato all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, con l'obiettivo di promuovere l'inclusione digitale in modo uniforme all'interno degli Stati membri.

3.2.1 Obiettivi principali della direttiva

La direttiva si propone di:

- Garantire un livello comune di accessibilità dei siti e delle app pubbliche in tutti i Paesi dell'Unione, riducendo le disparità normative.
- Migliorare l'usabilità dei servizi digitali per le persone con disabilità, contribuendo alla loro piena partecipazione alla vita sociale ed economica.
- Eliminare le barriere digitali che ostacolano il funzionamento del mercato unico, facilitando la libera circolazione di soluzioni accessibili.

3.2.2 Contenuti e strumenti attuativi

Tra i punti salienti della direttiva si evidenziano:

- L'obbligo di conformità agli standard internazionali WCAG 2.1 livello AA, che rappresentano il riferimento tecnico per garantire l'accessibilità dei contenuti web.

- L'introduzione della dichiarazione di accessibilità, che ogni ente pubblico deve pubblicare online, attestando il livello di accessibilità del proprio sito o applicazione e indicando eventuali contenuti non conformi.
- La previsione di meccanismi di feedback accessibili, tramite cui gli utenti possono segnalare problemi di accessibilità e richiedere informazioni o contenuti alternativi.
- L'obbligo per gli Stati membri di istituire un sistema di monitoraggio, con la raccolta e la trasmissione periodica di dati alla Commissione Europea, per valutare il livello di applicazione della direttiva.
- La facoltà per gli Stati membri di estendere il campo di applicazione anche ad altri soggetti oltre la pubblica amministrazione, come enti partecipati o concessionari di servizi pubblici.

3.2.3 Un cambio di paradigma

L'introduzione della Direttiva 2016/2102 ha rappresentato un cambio di paradigma nell'approccio europeo all'accessibilità digitale: da una visione volontaristica e frammentaria si è passati a un modello strutturato, verificabile e armonizzato, che impone standard comuni e obblighi chiari per tutti gli attori coinvolti.

Gli Stati membri hanno avuto tempo fino al 23 settembre 2018 per recepire la direttiva nei rispettivi ordinamenti giuridici. In Italia, il recepimento è avvenuto attraverso il Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 106, che ha aggiornato profondamente la Legge Stanca, rafforzando gli strumenti giuridici a tutela dell'accessibilità nella pubblica amministrazione.

3.3 European Accessibility Act (Direttiva UE 2019/882)

Nel solco dell'evoluzione normativa europea sull'accessibilità digitale, un ulteriore passo decisivo è stato compiuto con l'adozione della Direttiva (UE) 2019/882, conosciuta come European Accessibility Act (EAA). Approvata nel giugno 2019, la direttiva rappresenta un'estensione significativa del campo d'azione delle politiche europee, in quanto supera il perimetro della sola Pubblica Amministrazione, coinvolgendo numerosi prodotti e servizi digitali offerti dal settore privato.

L'EAA è entrata in vigore il 28 giugno 2019 e prevede che gli Stati membri provvedano al recepimento entro il 28 giugno 2022, con una piena applicazione delle disposizioni a partire dal 28 giugno 2025. Questo periodo transitorio è stato pensato per consentire a imprese e amministrazioni di adeguarsi gradualmente agli obblighi introdotti.

3.3.1 Obiettivi principali dell'Accessibility Act

La direttiva persegue una serie di obiettivi strategici, tra cui:

- Armonizzare le normative in materia di accessibilità nei diversi Paesi dell'Unione, favorendo coerenza legislativa e certezza giuridica per operatori economici e utenti.

- Facilitare la libera circolazione di beni e servizi accessibili all'interno del mercato unico europeo, rimuovendo ostacoli tecnici e normativi che limitano la concorrenza.
- Promuovere l'innovazione inclusiva, incentivando lo sviluppo di tecnologie e soluzioni digitali accessibili fin dalla fase di progettazione.
- Migliorare l'inclusione sociale delle persone con disabilità, estendendo la tutela dei diritti anche nell'ambito dei servizi privati e delle relazioni commerciali quotidiane.

3.3.2 Ambiti di applicazione della direttiva

L'EAA si applica a una vasta gamma di prodotti e servizi considerati essenziali, ovvero con un impatto diretto sulla vita quotidiana dei cittadini e sulla loro possibilità di partecipare alla società digitale. Tra questi rientrano:

- Bancomat, terminali self-service e dispositivi di pagamento (POS).
- Servizi di trasporto, inclusi i portali di prenotazione online, le informazioni in tempo reale e i biglietti digitali.
- Servizi bancari online e sportelli automatizzati.
- Piattaforme di e-commerce, inclusi i siti di acquisto e le interfacce di pagamento elettronico.
- Servizi telefonici e di comunicazione elettronica, inclusi call center e chatbot.
- Software e sistemi operativi, sia per dispositivi mobili che fissi.
- App mobili e siti web di soggetti privati, se rientrano in uno degli ambiti regolati dalla direttiva.

L'introduzione dell'Accessibility Act segna un cambiamento sostanziale nel paradigma dell'accessibilità digitale, che da obbligo circoscritto alla pubblica amministrazione diventa un principio strutturale del mercato unico europeo. L'accessibilità non è più solo un tema sociale, ma anche economico e competitivo, destinato a influenzare le scelte progettuali, tecniche e strategiche delle imprese che operano nel contesto europeo.

3.4 Principi e standard tecnici comuni

Analogamente a quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2016/2102, anche l'European Accessibility Act (EAA) adotta come riferimento principale le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), insieme ad altri standard tecnici europei, in particolare il documento EN 301 549. Questi standard costituiscono la base tecnica comune per la definizione dei criteri di accessibilità a livello dell'Unione, garantendo un'applicazione uniforme e interoperabile tra i diversi Stati membri.

In particolare, il documento tecnico EN 301 549, elaborato congiuntamente da CEN, CENELEC e ETSI, definisce una serie di requisiti funzionali e tecnici per garantire che prodotti e servizi ICT (Information and Communication Technologies) siano progettati per essere accessibili a persone con diversi tipi di disabilità. I requisiti riguardano aspetti come:

- La percepibilità dei contenuti: le informazioni devono essere presentate in modalità visive, uditive o tattili alternative, in modo da essere comprensibili anche a chi ha deficit sensoriali.
- La fruibilità dei comandi e delle interfacce: tutte le funzionalità devono poter essere attivate e utilizzate da persone con limitazioni motorie o sensoriali, anche senza l'uso del mouse o di schermi touch.

- La comprensibilità: i contenuti devono essere scritti in modo chiaro, prevedibile e coerente, evitando ambiguità o strutture troppo complesse.
- La compatibilità con tecnologie assistive, come screen reader, tastiere alternative, comandi vocali o dispositivi di input personalizzati.

Uno degli aspetti distintivi dell'EAA è l'adozione di un approccio "functional performance-based", che sposta l'attenzione dal rispetto formale di specifiche tecniche alla valutazione dell'effettiva capacità dell'utente di utilizzare un prodotto o servizio in autonomia.

3.5 Meccanismi di enforcement e responsabilità

Uno degli elementi più rilevanti della Direttiva (UE) 2019/882 è l'introduzione di un sistema chiaro di obblighi e responsabilità che coinvolge tutti gli attori della filiera dei prodotti e servizi digitali. L'obiettivo è garantire che l'accessibilità non resti un principio astratto, ma venga attuata concretamente attraverso obblighi giuridicamente vincolanti, controlli e, se necessario, sanzioni.

La direttiva stabilisce obblighi specifici per produttori, fornitori di servizi e distributori, ciascuno con ruoli ben definiti:

- I produttori sono tenuti a integrare i requisiti di accessibilità fin dalla fase di progettazione e sviluppo dei prodotti, secondo il principio dell'"accessibility by design". Ciò implica una progettazione orientata all'inclusione sin dall'inizio, e non come correzione successiva.
- I fornitori di servizi digitali devono garantire che i propri servizi rimangano costantemente conformi alle disposizioni normative, anche in seguito ad aggiornamenti, modifiche o nuove implementazioni tecniche.
- I distributori sono responsabili della verifica della presenza delle dichiarazioni di conformità e dell'adozione di misure correttive qualora venga riscontrata una non conformità evidente.

Per assicurare un'effettiva applicazione delle norme, la direttiva impone a ciascuno Stato membro l'obbligo di designare una o più autorità competenti per la sorveglianza del mercato, dotate di poteri di controllo, ispezione e sanzione. Tali autorità devono vigilare sul rispetto delle disposizioni da parte degli operatori economici e adottare misure adeguate in caso di violazione, tra cui il ritiro di prodotti dal mercato o la sospensione dei servizi non conformi.

Parallelamente, la Commissione Europea svolge un ruolo di coordinamento e monitoraggio a livello sovranazionale. Sono previsti meccanismi di valutazione periodica sull'efficacia complessiva della direttiva, con possibilità di aggiornamento normativo per tenere conto dell'evoluzione tecnologica, dei cambiamenti del mercato e delle nuove esigenze sociali.

Questo sistema multilivello di enforcement contribuisce a rafforzare la credibilità della normativa europea, ponendo l'accento sulla necessità di responsabilità condivise, sia pubbliche che private, per la realizzazione concreta di un ecosistema digitale realmente accessibile

3.6 Verso una cultura europea dell'accessibilità

La normativa europea in materia di accessibilità digitale non si esaurisce in un insieme di regole tecniche e requisiti normativi. Al contrario, essa si inserisce in una visione culturale e strategica più ampia, che punta a promuovere un'autentica cultura dell'inclusione all'interno dello spazio digitale europeo.

L'Unione Europea riconosce che l'accessibilità non può essere garantita soltanto attraverso l'imposizione di obblighi giuridici, ma richiede interventi strutturali e diffusi, capaci di modificare approcci, comportamenti e competenze. In questa prospettiva, vengono attuate iniziative volte a rafforzare la sensibilità collettiva e la preparazione tecnica, tra cui:

- Finanziamenti per progetti pilota, sperimentazioni e ricerche su soluzioni digitali inclusive, spesso promossi in collaborazione con enti pubblici, università, imprese e organizzazioni del terzo settore.
- Elaborazione di linee guida per la formazione professionale, rivolte a sviluppatori, designer, operatori pubblici e privati, con l'obiettivo di diffondere competenze specifiche in materia di accessibilità.
- Campagne di sensibilizzazione e promozione a livello istituzionale, aziendale e scolastico, finalizzate a far comprendere che l'accessibilità non è un vincolo, ma una risorsa per l'innovazione sociale ed economica.

In questo contesto, l'accessibilità digitale viene interpretata come un diritto trasversale, che attraversa tutti gli ambiti della vita pubblica e privata e che deve essere integrato in ogni fase della transizione digitale. Tale orientamento è stato esplicitamente ribadito nella Dichiarazione di Lisbona del 2022, documento programmatico che delinea le priorità del Decennio Digitale dell'UE (2020–2030). In essa, gli Stati membri si impegnano a garantire che la digitalizzazione sia inclusiva, accessibile e centrata sulla persona, in linea con i valori fondanti dell'Unione.

4. L'attuazione dell'Accessibility Act in Italia

4.1 Introduzione: dalla direttiva europea alla normativa nazionale

Il 28 giugno 2022 ha segnato la scadenza ufficiale entro la quale gli Stati membri dell'Unione Europea erano tenuti a recepire nei rispettivi ordinamenti la Direttiva (UE) 2019/882, introducendo obblighi vincolanti in materia di accessibilità per una vasta gamma di prodotti e servizi digitali, estendendo la tutela dei diritti ben oltre il settore pubblico.

In Italia, il recepimento della direttiva è avvenuto con il Decreto Legislativo 13 marzo 2024, n. 82, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 25 marzo 2024. Il decreto si inserisce in un percorso già avviato con la Legge Stanca (L. 4/2004) e successivamente aggiornato con il D.lgs. 106/2018, rafforzando l'impianto normativo nazionale in chiave europeista e inclusiva.

Con questo nuovo provvedimento legislativo, il legislatore italiano ha introdotto disposizioni innovative destinate a modificare e ampliare la portata della normativa esistente, estendendo gli obblighi di accessibilità al settore privato e a nuove categorie di servizi, in linea con la visione europea di accessibilità trasversale e integrata.

4.2 Soggetti obbligati e ambiti di applicazione

Il Decreto Legislativo 82/2024 amplia in modo significativo il perimetro dei soggetti obbligati rispetto alle normative precedenti. Se in passato l'accessibilità era principalmente rivolta alla Pubblica Amministrazione, oggi l'obbligo coinvolge anche numerosi attori del settore privato, in particolare quelli che operano in ambiti considerati essenziali per la vita quotidiana dei cittadini.

Tra i soggetti interessati, rientrano:

- Aziende che offrono servizi digitali nei settori della bancaria, e-commerce, telecomunicazioni, media, software, e biglietteria elettronica;
- Produttori e distributori di prodotti ICT, come computer, terminali self-service, dispositivi mobili;
- Fornitori privati di servizi rivolti al pubblico, tra cui trasporti, sanità, servizi finanziari online.

Continuano ad essere obbligati anche tutti i soggetti pubblici già interessati dalla Legge Stanca e dal D.lgs. 106/2018.

La direttiva, così come il decreto attuativo italiano, si applica a una vasta gamma di prodotti e servizi, tra cui:

- Terminali bancari, come bancomat e POS;
- Software, sistemi operativi e app mobili;
- E-reader, smartphone, televisori digitali con funzionalità interattive;
- Servizi di e-commerce e piattaforme di pagamento online;
- Sistemi di trasporto, con informazioni in tempo reale e app per la prenotazione;
- Servizi audiovisivi, call center automatizzati e siti web informativi e transazionali.

4.3 Requisiti di accessibilità e conformità

In coerenza con quanto previsto dalla direttiva europea, il D.lgs. 82/2024 conferma e rafforza il riferimento a standard tecnici armonizzati, già in parte adottati nel contesto italiano. I riferimenti principali sono:

- EN 301 549 v3.2.1, lo standard europeo che definisce i requisiti di accessibilità per i prodotti e servizi ICT;
- WCAG 2.1 livello AA, per garantire l'accessibilità di siti web, app mobili e contenuti digitali;
- Criteri funzionali basati sull'esperienza d'uso, che superano il mero rispetto formale di parametri tecnici.

I principali obblighi per fornitori e produttori includono:

- Garantire l'accessibilità by design, ovvero progettare e sviluppare prodotti e servizi digitali accessibili sin dall'inizio;
- Redigere e rendere disponibile una dichiarazione di conformità, che attesti il rispetto dei requisiti normativi;
- Mantenere una documentazione tecnica aggiornata, a disposizione delle autorità di vigilanza;
- Adottare misure correttive in caso di rilevata non conformità, entro i termini stabiliti dalla legge.

In particolare, per quanto riguarda i servizi digitali, sarà necessario dimostrare la compatibilità con le tecnologie assistive, come screen reader, comandi vocali, tastiere alternative, e altri strumenti che supportano l'interazione delle persone con disabilità con gli ambienti digitali.

4.4 Il ruolo dell'AGID e delle autorità competenti

Il nuovo impianto normativo prevede una ripartizione di responsabilità tra diverse autorità, al fine di garantire un controllo efficace e coordinato sull'attuazione delle disposizioni in materia di accessibilità.

L'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) mantiene un ruolo centrale nella sorveglianza dell'accessibilità nella Pubblica Amministrazione, confermando le funzioni già previste dal D.lgs. 106/2018. Tuttavia, con l'estensione agli operatori privati, sono state individuate nuove autorità competenti, tra cui:

- Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), con funzioni di coordinamento generale e vigilanza strategica;
- Le Camere di Commercio, incaricate della raccolta e verifica delle autodichiarazioni di conformità da parte delle imprese;
- Le associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità, coinvolte nei meccanismi di segnalazione, valutazione e confronto continuo con le istituzioni.

L'AGID conserva inoltre il compito di:

- Redigere e aggiornare linee guida tecniche per l'applicazione degli standard di accessibilità;
- Gestire il monitoraggio nazionale, attraverso analisi periodiche e raccolta di dati;
- Promuovere attività di formazione, sensibilizzazione e supporto operativo, a beneficio di enti pubblici e privati.

4.5 Meccanismi di controllo e sanzioni

Una delle novità più significative introdotte dal D.lgs. 82/2024 è l'istituzione di un sistema sanzionatorio strutturato, che mira a rendere vincolanti ed esigibili gli obblighi di accessibilità previsti dalla legge.

In particolare:

- Le violazioni degli obblighi possono comportare sanzioni amministrative fino a 50.000 euro, a seconda della gravità, della reiterazione dell'inadempienza e dell'eventuale danno arrecato agli utenti.
- Le autorità competenti sono abilitate a condurre controlli a campione, ispezioni, richieste di documentazione tecnica e verifiche sulla veridicità delle autodichiarazioni.
- Gli utenti finali possono presentare reclami formali, ai quali le imprese sono tenute a rispondere entro 30 giorni, indicando eventuali misure correttive.

Il sistema rappresenta un superamento del precedente approccio volontaristico, garantendo una maggiore tutela dei diritti delle persone con disabilità e promuovendo un effettivo cambiamento culturale e organizzativo.

4.6 Criticità e questioni aperte

Nonostante il chiaro avanzamento normativo rappresentato dal recepimento dell'Accessibility Act, permangono diverse criticità operative e strutturali che potrebbero ostacolare una piena attuazione della normativa in Italia.

Tra le principali problematiche si segnalano:

- Bassa consapevolezza da parte di molte imprese private, in particolare le PMI, che spesso non conoscono i nuovi obblighi o non ne percepiscono l'urgenza.
- Costi di adeguamento considerati onerosi, soprattutto nel breve periodo, a fronte di competenze interne insufficienti.
- Carente preparazione tecnica nel settore dello sviluppo web e del design digitale, ancora poco orientato all'accessibilità.
- Ritardi nella pubblicazione delle linee guida operative, fondamentali per una corretta interpretazione e applicazione delle nuove norme.
- Assenza o difficoltà di una reale sinergia tra pubblica amministrazione, imprese e società civile, necessaria per la costruzione di un ecosistema digitale veramente inclusivo.

Affinché il decreto produca effetti concreti e duraturi, sarà quindi essenziale rafforzare il coordinamento tra gli attori coinvolti, sostenere la formazione professionale e incentivare una cultura dell'accessibilità diffusa, capace di trasformare gli obblighi giuridici in buone prassi condivise.

5. Prospettive e sfide future

5.1 Verso un modello digitale realmente inclusivo

L'adozione del quadro normativo europeo sull'accessibilità digitale, culminata con l'approvazione dell'Accessibility Act, costituisce un risultato fondamentale per la promozione dei diritti civili nel contesto della trasformazione digitale. Tuttavia, più che un traguardo, rappresenta un punto di partenza per un ripensamento profondo del rapporto tra cittadino e tecnologie, orientato all'equità e all'inclusione.

Non si tratta soltanto di adeguarsi a norme giuridiche, ma di integrare l'accessibilità come principio strutturale nella progettazione di servizi digitali, considerandola una componente essenziale della cittadinanza digitale. Ciò implica una trasformazione culturale che riconosca l'accessibilità non più come obbligo esterno, ma come valore condiviso, intrinsecamente legato alla qualità dell'innovazione.

Il passaggio da una visione meramente normativa a un approccio orientato alla responsabilità collettiva sarà una delle sfide centrali del prossimo decennio.

5.2 Sfide tecnologiche: l'accessibilità nell'era dell'IA e della realtà aumentata

Il rapido sviluppo di tecnologie emergenti – tra cui intelligenza artificiale (IA), realtà aumentata (AR), machine learning e interfacce vocali – apre scenari innovativi, ma pone anche nuove problematiche sul piano dell'accessibilità. Questi strumenti, se non progettati con attenzione all'inclusività, rischiano di escludere intere fasce di popolazione, riproponendo forme di disuguaglianza in contesti tecnologicamente avanzati.

Alcune delle principali criticità includono:

- Sistemi di IA non programmati per riconoscere o adattarsi alle esigenze degli utenti con disabilità, generando bias o esclusione.
- Interfacce complesse o non standardizzate, soprattutto nelle applicazioni immersive o in ambienti di realtà virtuale.
- Mancanza di linee guida consolidate per l'accessibilità nei nuovi ambienti digitali, come il metaverso o le esperienze multicanale.

Parallelamente, queste stesse tecnologie possono diventare potenti strumenti di inclusione, a condizione che vengano sviluppate secondo i principi del design universale. Tra le applicazioni più promettenti:

- Sistemi di riconoscimento vocale e sintesi del parlato, utili per utenti ciechi o con limitazioni motorie.
- Sottotitolazione automatica in tempo reale nei contenuti video.
- Assistenti virtuali intelligenti capaci di adattarsi al livello di competenza digitale dell'utente.
- Interfacce multisensoriali che rispondono a esigenze cognitive, linguistiche e sensoriali diversificate.

Il futuro dell'accessibilità dipenderà dalla capacità di integrare questi strumenti con una visione etica e inclusiva, sin dalle fasi di progettazione e sperimentazione.

5.3 Verso l'accessibilità universale: oltre le disabilità

In ambito europeo e internazionale si sta sempre più affermando una visione dell'accessibilità come valore universale, non limitato alle persone con disabilità, ma esteso a chiunque possa trarre beneficio da un ambiente digitale più semplice, comprensibile e usabile. L'accessibilità migliora l'esperienza d'uso per tutti, contribuendo all'efficacia e all'usabilità generale dei servizi.

I destinatari dell'accessibilità, infatti, includono anche:

- Persone anziane, che possono avere difficoltà visive, uditive o motorie legate all'età;
- Utenti con bassa alfabetizzazione digitale o competenze tecniche limitate;
- Cittadini stranieri con barriere linguistiche o culturali;
- Utenti in situazioni temporaneamente limitanti (ad esempio, connessioni lente, dispositivi datati, ambienti rumorosi o scarsamente illuminati).

Questa impostazione si riflette nel concetto di Design for All, ovvero progettazione universale, secondo cui i prodotti e i servizi dovrebbero essere utilizzabili da chiunque, senza la necessità di adattamenti specifici. Promuovere l'accessibilità come standard di qualità e innovazione è una scelta strategica che porta vantaggi sia ai cittadini che alle imprese.

6. Conclusione

L'accessibilità digitale rappresenta oggi uno dei fondamenti imprescindibili di una società realmente equa, inclusiva e al passo con la trasformazione tecnologica. La possibilità per ogni individuo di accedere in modo autonomo, consapevole e dignitoso ai servizi digitali non è più un valore aggiunto, né un obiettivo riservato a pochi settori specialistici: è un diritto civile universale, riconosciuto sia a livello nazionale che a livello europeo.

Il percorso normativo italiano, avviato con la Legge Stanca del 2004, si è rivelato sin dall'inizio lungimirante, anticipando in parte i successivi sviluppi europei. La legge ha posto le basi di una riflessione strutturata sull'accessibilità come dimensione essenziale della cittadinanza digitale. Tuttavia, è con il recepimento delle Direttive (UE) 2016/2102 e 2019/882 che l'Italia ha compiuto un salto di qualità, integrando il principio di accessibilità nei processi di digitalizzazione pubblica e privata e dotandosi di strumenti giuridici più efficaci, tra cui meccanismi di controllo, monitoraggio e sanzione.

Nonostante questi progressi significativi, persistono sfide rilevanti, soprattutto sul piano della cultura digitale e delle competenze professionali. L'accessibilità, per essere pienamente realizzata, deve superare la logica dell'adempimento normativo e diventare parte integrante dei processi progettuali, dalla fase ideativa fino all'implementazione tecnica. Pubbliche amministrazioni, imprese, enti del terzo settore e cittadini sono chiamati a contribuire a una trasformazione che metta la persona al centro, riconoscendone bisogni, potenzialità e diritti.

Guardando al futuro, sarà fondamentale rafforzare la formazione tecnica, favorire l'innovazione inclusiva e promuovere una visione condivisa dell'accessibilità come valore trasversale, capace di migliorare l'esperienza d'uso per tutti. Le nuove tecnologie emergenti – tra cui intelligenza artificiale, realtà aumentata, interfacce conversazionali e ambienti immersivi – offrono potenzialità straordinarie, ma pongono anche nuove responsabilità progettuali ed etiche. Solo se pensate in chiave inclusiva, potranno contribuire a una vera democratizzazione digitale.

In definitiva, l'accessibilità non è solo un tema tecnico o giuridico, ma una scelta politica, culturale e sociale. Significa decidere di costruire un ecosistema digitale accessibile a tutti, in cui nessuno venga lasciato indietro. L'Italia, oggi, ha a disposizione un impianto normativo solido e strumenti operativi concreti. La sfida è ora trasformare queste potenzialità in prassi diffuse, rendendo l'accessibilità la norma, e non l'eccezione, nel cammino verso una transizione digitale veramente inclusiva.

7. Bibliografia

Fonti normative

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (“Legge Stanca”).
 - Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106.
 - Decreto legislativo 13 marzo 2024, n. 82.
 - Direttiva (UE) 2016/2102.
 - Direttiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act).
 - Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea.
 - Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006).
-
- AGID – Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici.
 - W3C – Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, 2018.
 - EN 301 549 – Accessibility requirements for ICT products and services.
 - A. Bellini, Accessibilità digitale: tra obblighi normativi e opportunità di innovazione, in Rivista Italiana di Informatica e Diritto, 2021.
 - European Disability Forum, Report on the implementation of the European Accessibility Act, 2023.
 - ISTAT, Disabilità e digital divide in Italia, ultimo rapporto disponibile.