

## **UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA TOR VERGATA**

***European Digital Law of the Person, of the Contract  
and of the Technological Marketplace - EUDILA  
Cattedra Jean Monnet del Progetto ERASMUS +***

***ACCESSIBILITÀ WEB:  
Inclusione e Diritti Digitali  
Beatrice Pace  
0367352***

**Anno accademico 2024/2025**

## INDICE

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| <b>CAPITOLO 1 - Accessibilità web: significato e fondamenti .....</b>            | <b>4</b>  |
| 1.1 Accessibilità e Usabilità: Definizione e distinzione concettuale .....       | 4         |
| 1.2 Accessibilità come diritto e strumento di inclusione.....                    | 5         |
| <b>CAPITOLO 2 - Quadro normativo .....</b>                                       | <b>6</b>  |
| 2.1 Convenzione ONU (CRPD) e linee guida WCAG .....                              | 6         |
| 2.2 Normativa Europea: Direttiva 2016/2102 e Accessibility Act.....              | 7         |
| 2.3 Normativa italiana: Legge Stanca e linee guida AgID .....                    | 8         |
| <b>CAPITOLO 3 – Accessibilità e Protezione della persona .....</b>               | <b>9</b>  |
| 3.1 Accessibilità e privacy: informative e servizi digitali secondo il GDPR..... | 9         |
| 3.2 Accessibilità come garanzia di diritti e protezione .....                    | 10        |
| <b>CAPITOLO 4 – Casi reali .....</b>                                             | <b>12</b> |
| 4.1 Caso Domino's Pizza v.Robles (USA).....                                      | 12        |
| 4.2 Accessibilità digitale in Italia tra leggi e realtà .....                    | 14        |
| <b>CONCLUSIONI .....</b>                                                         | <b>15</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>                                                        | <b>16</b> |

## ABSTRACT

L'accessibilità web rappresenta oggi una condizione fondamentale per l'inclusione digitale e per l'effettivo rispetto dei diritti sanciti dalle normative. La tesina affronta il tema distinguendolo dall'usabilità e ricostruendo i principali riferimenti normativi a livello internazionale, europeo e italiano.

Il lavoro ruota attorno a una domanda centrale: se un'informativa online non è accessibile, si può davvero parlare di conformità al GDPR? L'analisi mette in luce come l'accessibilità non sia più soltanto un requisito tecnico, ma un presupposto per l'effettivo esercizio dei diritti fondamentali, tra cui quello alla protezione dei dati personali. I casi pratici, come le difficoltà nell'utilizzo dei servizi bancari da parte di persone cieche, mostrano come la mancanza di accessibilità possa tradursi non solo in esclusione sociale, ma anche in rischi concreti per la sicurezza e la privacy. Il lavoro esamina inoltre le esperienze italiane ed europee, dalle direttive UE alla Legge Stanca, sottolineando progressi e criticità nell'attuazione. L'analisi si conclude con una riflessione sulle prospettive future: l'accessibilità deve adattarsi continuamente alle nuove tecnologie digitali e può diventare, oltre che un obbligo legale, un'opportunità per rafforzare la fiducia degli utenti e la qualità complessiva dei servizi online.

## CAPITOLO 1

### 1.1 Accessibilità e usabilità: definizioni e distinzione concettuale

Nel contesto del diritto digitale e del design dei servizi online, i concetti di accessibilità e usabilità sono strettamente collegati ma non coincidenti. Comprendere la loro distinzione è essenziale per cogliere il valore giuridico e sociale delle normative che regolano la materia.

L'accessibilità è definita come la possibilità per le persone con disabilità di fruire dei contenuti digitali e interagire con le tecnologie informatiche, direttamente o attraverso l'uso di tecnologie assistive, in condizioni di parità con gli altri utenti.<sup>1</sup> Secondo il W3C, un sito o un'applicazione sono accessibili quando rispettano i principi WCAG – percepibile, operabile, comprensibile e robusto – garantendo che l'informazione sia disponibile senza barriere visive, uditive, motorie o cognitive.

La usabilità, invece, fa riferimento all'esperienza complessiva dell'utente. L'ISO 9241-11 la definisce come "l'estensione in cui un prodotto può essere usato da utenti specifici per raggiungere obiettivi definiti con efficacia, efficienza e soddisfazione in un determinato contesto d'uso".<sup>2</sup>

Mentre l'accessibilità riguarda il "poter accedere", l'usabilità riguarda il "come utilizzare" in modo semplice, rapido e gratificante.

Numerosi studi hanno sottolineato come i due concetti non si sovrappongano pienamente. Petrie e Kheir (2007), in una ricerca condotta con utenti disabili e non disabili, hanno mostrato che i problemi riscontrati dai due gruppi coincidono solo per circa il 15%<sup>3</sup>. Ciò significa che un sito usabile non è necessariamente accessibile, e viceversa.

La letteratura più recente ha ribadito questa distinzione. È stato dimostrato che gli utenti percepiscono la differenza tra un sito progettato per essere accessibile e uno soltanto usabile, sottolineando come l'accessibilità migliori l'esperienza complessiva ma non la garantisca di per sé<sup>4</sup>. Allo stesso modo, è stato evidenziato che un design privo di barriere è una condizione necessaria, ma non sufficiente, per parlare di usabilità: è possibile avere un sito accessibile ma complesso o poco intuitivo, che dunque non risponde ai criteri di efficienza e soddisfazione<sup>5</sup>.

In sintesi, l'accessibilità ha un valore inclusivo e giuridico: elimina le barriere che impediscono a una parte della popolazione di accedere alle informazioni. L'usabilità ha invece un valore qualitativo ed esperienziale: misura quanto bene un sito o un'applicazione siano progettati per favorire interazioni

---

<sup>1</sup> Petrie, H. & Kheir, O. (2007). The Relationship between Accessibility and Usability of Websites. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '07).

<sup>2</sup> ISO (2018). ISO 9241: Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts. International Organization for Standardization.

<sup>3</sup> Petrie, H. & Kheir, O. (2007). The Relationship between Accessibility and Usability of Websites. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '07).

<sup>4</sup> Aizpurua, A., Harper, S. & Vigo, M. (2016). Exploring the Relationship Between Web Accessibility and User Experience. International Journal of Human-Computer Studies, 91, 13-23.

<sup>5</sup> Lazar, J., Goldstein, D.F., & Taylor, A. (2017). Ensuring Digital Accessibility through Process and Policy. Burlington: Elsevier.

facili e piacevoli. I due concetti, seppur diversi, sono entrambi necessari per lo sviluppo di un ambiente digitale che sia al tempo stesso equo e funzionale.

## 1.2 L'accessibilità come diritto e strumento di inclusione

L'accessibilità digitale non rappresenta un semplice requisito tecnico, ma un diritto fondamentale che si connette strettamente ai principi di uguaglianza, non discriminazione e inclusione sociale. Nel contesto delle società contemporanee, caratterizzate da una crescente digitalizzazione dei servizi pubblici e privati, l'accesso ai contenuti online costituisce infatti una condizione essenziale per la partecipazione piena alla vita sociale, economica e politica.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD) ha sancito a livello internazionale l'obbligo per gli Stati di adottare misure atte a garantire che le persone con disabilità possano accedere, “su base di uguaglianza con gli altri”, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, compreso Internet<sup>6</sup>. In questo quadro, l'accessibilità digitale non è più un'opzione legata a buone pratiche di design, ma assume la natura di obbligo giuridico e di strumento di tutela dei diritti umani.

Diversi studi in ambito accademico hanno sottolineato il legame tra accessibilità e inclusione sociale. La mancanza di accessibilità può essere considerata una forma di esclusione tecnologica, paragonabile alle barriere architettoniche nel mondo fisico. Per questo motivo, l'inclusione digitale deve essere un obiettivo imprescindibile della progettazione dei servizi informatici<sup>7</sup>.

Inoltre, senza adeguata accessibilità, i diritti formalmente garantiti dalle normative in materia di privacy, informazione e partecipazione rischiano di restare “solo sulla carta”, poiché non realmente esercitabili dalle persone con disabilità<sup>8</sup>. L'accessibilità, in questo senso, è un prerequisito di eguaglianza sostanziale: non basta che i diritti siano riconosciuti, ma è necessario che siano concretamente fruibili da tutti i cittadini.

L'idea di accessibilità come diritto è dunque inscindibile dalla sua funzione di strumento di inclusione. L'accesso equo ai servizi digitali non solo permette di abbattere le barriere sociali e comunicative, ma rafforza la cittadinanza attiva, consentendo alle persone con disabilità di partecipare alla vita pubblica su basi paritarie<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). Art. 9. New York

<sup>7</sup> Abascal, J., & Nicolle, C. (2005). Moving towards inclusive design guidelines for socially and ethically aware HCI. *Interacting with Computers*, 17(5), 484–505

<sup>8</sup> Lazar, J., Goldstein, D. F., & Taylor, A. (2015). *Ensuring Digital Accessibility through Process and Policy*. Burlington: Elsevier.

<sup>9</sup> Jaeger, P. T. (2011). *Disability and the Internet: Confronting a Digital Divide*. Boulder: Lynne Rienner Publishers.

## CAPITOLO 2

### 2.1 Convenzione ONU (CRPD) e linee guida WCAG

Il tema dell'accessibilità digitale ha assunto una valenza giuridica internazionale con l'adozione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD), approvata nel 2006 ed entrata in vigore nel 2008<sup>10</sup>. L'articolo 9 della Convenzione riconosce espressamente il diritto delle persone con disabilità ad accedere, “su base di uguaglianza con gli altri”, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, compreso Internet. La CRPD rappresenta dunque il primo strumento internazionale a sancire l'accessibilità digitale come diritto umano, imponendo agli Stati parte l'obbligo di adottare misure concrete per rimuovere le barriere che limitano l'uso delle tecnologie.

Questo quadro normativo ha avuto un impatto decisivo nello sviluppo delle politiche digitali nazionali ed europee, fungendo da riferimento per successive direttive e leggi nazionali sull'accessibilità. In particolare, la CRPD ha contribuito a spostare il focus dall'approccio tecnico all'approccio basato sui diritti fondamentali, dove l'accessibilità non è più vista come un requisito opzionale, ma come condizione indispensabile per garantire l'inclusione sociale.

Accanto agli strumenti giuridici, un ruolo fondamentale è svolto dalle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), sviluppate dal World Wide Web Consortium (W3C). Le WCAG, la cui prima versione risale al 1999, sono divenute lo standard tecnico di riferimento a livello globale per garantire che i contenuti web siano accessibili a tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o cognitive<sup>11</sup>.

Le WCAG si fondano su quattro principi cardine: i contenuti devono essere percepibili, operabili, comprensibili e robusti. Questi criteri forniscono alle organizzazioni pubbliche e private una base metodologica per progettare siti e servizi digitali senza barriere. In concreto, significa ad esempio garantire testi alternativi per le immagini e assicurare contrasto cromatico adeguato per i contenuti visivi e permettere la navigazione da tastiera senza dipendere esclusivamente dal mouse. Studi empirici hanno dimostrato che l'adozione delle WCAG contribuisce non solo a ridurre gli ostacoli per le persone con disabilità, ma anche a migliorare l'esperienza complessiva di tutti gli utenti<sup>12</sup>.

Sebbene le WCAG non abbiano valore giuridico vincolante in sé, esse sono state progressivamente recepite nei diversi ordinamenti attraverso direttive europee e leggi nazionali. In questo modo, le linee guida tecniche del W3C sono diventate un parametro di conformità legale, al quale gli operatori digitali devono attenersi per rispettare i principi sanciti dalla CRPD.

---

<sup>10</sup> United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). New York: United Nations.

<sup>11</sup> World Wide Web Consortium – W3C (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Cambridge: W3C.

<sup>12</sup> Vigo, M., Brown, J., & Conway, V. (2013). Benchmarking Web Accessibility Evaluation Tools: Measuring the harm of sole reliance on automated tests. In Proceedings of the 10th International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility. New York: ACM Press.

## 2.2 Normativa Europea: Direttiva 2016/2102 ed European Accessibility Act

L'Unione Europea ha progressivamente inquadrato l'accessibilità digitale come requisito essenziale del mercato unico e come garanzia dei diritti fondamentali. Il primo passo è rappresentato dalla Direttiva (UE) 2016/2102, che ha imposto agli Stati membri di rendere accessibili i siti web e le applicazioni mobili delle pubbliche amministrazioni<sup>13</sup>. La direttiva stabilisce standard comuni, introduce sistemi di monitoraggio e prevede obblighi di trasparenza, con l'obiettivo di favorire un'applicazione uniforme tra i diversi ordinamenti nazionali.

Un'evoluzione decisiva è arrivata con l'European Accessibility Act (Direttiva (UE) 2019/882), adottato nel 2019, che estende i requisiti anche al settore privato. L'Atto riguarda una vasta gamma di prodotti e servizi, tra cui e-commerce, servizi bancari online, software, terminali di pagamento e dispositivi hardware, che dovranno rispettare criteri di accessibilità entro il 2025<sup>14</sup>. L'approccio europeo è orientato a coniugare inclusione sociale e competitività economica, rafforzando la partecipazione delle persone con disabilità al mercato digitale.

La normativa europea si fonda su un modello multilivello: gli standard sono fissati a livello centrale, ma gli Stati membri mantengono margini di adattamento<sup>15</sup>. Questo ha permesso di rendere l'accessibilità parte integrante delle politiche di innovazione e inclusione, ma al tempo stesso ha sollevato dubbi sull'efficacia del sistema. Alcuni studi sottolineano il rischio che l'attuazione disomogenea nei diversi ordinamenti possa compromettere l'uniformità del mercato interno<sup>16</sup>. Inoltre, le scadenze fissate entro il 2025 pongono sfide concrete alle imprese, chiamate a adeguarsi a standard tecnici complessi in tempi relativamente brevi<sup>17</sup>.

Nel complesso, l'evoluzione normativa europea evidenzia un passaggio significativo: dalla tutela circoscritta al settore pubblico (Direttiva 2016/2102) a un quadro più ampio e vincolante che coinvolge anche il privato (Direttiva 2019/882). Questo percorso conferma la volontà dell'Unione di fare dell'accessibilità digitale non solo uno strumento di inclusione sociale, ma anche un elemento di competitività e innovazione economica.

---

<sup>13</sup> European Union (2019). Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. Official Journal of the European Union, L 151/70.

<sup>14</sup> European Union (2019). Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services (European Accessibility Act). Official Journal of the European Union, L 151/70

<sup>15</sup> Waddington, L. (2019). Regulating e-Accessibility and Digital Equality in Europe from a Multilevel Perspective. Maastricht University

<sup>16</sup> Broderick, A. (2020). The European Accessibility Act: A Paradigm of Inclusive Digital Equality for Persons with Disabilities? In G. Palmisano (a cura di), Studies in Human Rights. Pavia: Pavia University Press.

<sup>17</sup> AccessibleEU (2023). Accessibility Legislation at European Level. European Commission, June 2023.

## 2.3 La Normativa italiana: Legge Stanca e Linee guida AgID

In Italia, la regolamentazione dell'accessibilità digitale è stata introdotta con la Legge 9 gennaio 2004, n. 4, conosciuta come Legge Stanca. Questa norma ha imposto alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di garantire che i propri siti e servizi informatici fossero accessibili a tutti i cittadini, comprese le persone con disabilità<sup>18</sup>. È stata una delle prime leggi europee a trattare in modo organico il tema, affermando il principio di "accesso universale" alle tecnologie digitali. Tuttavia, l'applicazione iniziale ha mostrato criticità, soprattutto per la mancanza di controlli concreti e per le difficoltà delle amministrazioni locali ad adeguarsi<sup>19</sup>.

Una riforma importante è arrivata nel 2013, quando l'ambito di applicazione della Legge Stanca è stato esteso anche ai soggetti privati che offrono servizi al pubblico online<sup>20</sup>. In questo modo, l'accessibilità è stata riconosciuta non più soltanto come un dovere della pubblica amministrazione, ma come requisito generale per garantire servizi digitali realmente fruibili dai cittadini.

Il sistema è stato rafforzato dalle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, elaborate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID). Queste linee guida recepiscono i principi internazionali delle WCAG e stabiliscono criteri tecnici chiari per la progettazione e la valutazione di siti e applicazioni. Una novità di rilievo è l'obbligo per gli enti di pubblicare una dichiarazione di accessibilità, aggiornata ogni anno, in cui viene indicato il livello di conformità del sito e le eventuali limitazioni<sup>21</sup>.

Le ricerche sul caso italiano hanno messo in evidenza due aspetti centrali. Da un lato, la normativa nazionale ha avuto un carattere pionieristico, ponendo l'Italia tra i Paesi anticipatori nel campo dell'accessibilità digitale<sup>22</sup>. Dall'altro lato, il livello di effettiva applicazione resta disomogeneo. Le barriere non sono dovute soltanto a limiti tecnici, ma anche a fattori organizzativi e culturali: spesso manca una formazione adeguata del personale e l'accessibilità viene percepita come un adempimento formale, piuttosto che come un valore strategico<sup>23</sup>.

Con il recepimento delle direttive europee più recenti, il quadro normativo italiano si sta consolidando ulteriormente. La sfida decisiva è quella di trasformare regole e linee guida in pratiche concrete, affinché i diritti riconosciuti dalla legge si traducano in una inclusione digitale effettiva e non restino solo principi sulla carta.

<sup>18</sup> Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici). Gazzetta Ufficiale n. 13 del 17 gennaio 2004

<sup>19</sup> Manganelli, A., & Braccini, A. M. (2011). Accessibility of e-Government services for persons with disabilities in Italy: a multi-method study. *Government Information Quarterly*, 28(1), 54–63.

<sup>20</sup> Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito in Legge 17 dicembre 2012, n. 221 (Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese).

<sup>21</sup> AgID – Agenzia per l'Italia Digitale (2024). Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici.

<sup>22</sup> Barlattani, S., & Vannuzzi, E. (2006). La legge Stanca sull'accessibilità dei siti web: primi bilanci e prospettive. *Informatica e diritto*, 15(2), 45–68.

<sup>23</sup> D'Atri, A., & Saccà, D. (2016). Digital accessibility and organizational change: lessons from the Italian experience. *Lecture Notes in Information Systems and Organisation*, vol. 17, Springer, 201–214.

## CAPITOLO 3

### 3.1 Accessibilità e privacy: informative e servizi digitali secondo il GDPR

Il tema dell'accessibilità non riguarda soltanto la fruizione generale dei contenuti digitali, ma tocca direttamente anche la protezione dei dati personali. Il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) stabilisce che i diritti degli interessati debbano essere esercitati in modo chiaro, trasparente e comprensibile, a prescindere dalle condizioni individuali degli utenti<sup>24</sup>. Ciò implica che informative, moduli di consenso e interfacce di gestione dei dati non siano soltanto formalmente corretti, ma anche realmente accessibili alle persone con disabilità.

Il Considerando 39 del GDPR sottolinea che le informazioni rivolte agli interessati devono essere fornite “in forma facilmente accessibile e comprensibile”<sup>25</sup>. Tuttavia, la letteratura scientifica ha osservato che, nella pratica, le informative privacy sono spesso redatte in linguaggio giuridico complesso e non sempre compatibili con gli strumenti di accesso assistito, come screen reader o software di sintesi vocale<sup>26</sup>. Questo solleva un interrogativo fondamentale: se un'informativa non è accessibile, il GDPR può considerarsi realmente rispettato?

La risposta prevalente negli studi è negativa. Un'informativa non fruibile da una parte degli utenti mina il principio di trasparenza previsto dall'art. 12 del GDPR, rendendo di fatto inattuabili i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione. In questo senso, l'accessibilità diventa condizione necessaria per l'effettivo esercizio dei diritti digitali. Non si tratta dunque di un requisito aggiuntivo, ma di un elemento strutturale della protezione dei dati personali<sup>27</sup>.

È stato anche evidenziato il rischio di una discriminazione indiretta: informative non accessibili escludono di fatto i cittadini con disabilità dall'esercizio dei loro diritti, in contrasto con il principio di uguaglianza sostanziale sancito sia dal GDPR sia dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità<sup>28</sup>. Inoltre, la mancanza di accessibilità può avere conseguenze pratiche rilevanti, ad esempio impedendo a un utente cieco di verificare l'uso dei propri dati bancari o sanitari, con ricadute non solo in termini di privacy, ma anche di sicurezza personale.

Alla luce di queste considerazioni, garantire informative privacy realmente accessibili significa non solo adempiere agli obblighi normativi, ma anche rafforzare la fiducia degli utenti nei confronti dei servizi digitali. In prospettiva, l'integrazione dei principi di accessibilità nel design delle interfacce

<sup>24</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union, L 119/1, 4.5.2016.

<sup>25</sup> Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), Considerando 39, in Official Journal of the European Union, L 119/1, 4.5.2016.

<sup>26</sup> Kamara, I., & de Hert, P. (2018). Transparency of data processing under the GDPR and beyond. *European Data Protection Law Review*, 4(2), 173–182.

<sup>27</sup> Lynskey, O. (2015). *The Foundations of EU Data Protection Law*. Oxford: Oxford University Press.

<sup>28</sup> Mantelero, A. (2016). From group privacy to collective privacy: Towards a new dimension of privacy and data protection in the big data era. In L. Taylor, L. Floridi & B. van der Sloot (a cura di), *Group Privacy* (Vol. 126, pp. 139–158).

di consenso e nei sistemi di gestione dei dati personali rappresenta un passaggio essenziale per coniugare protezione dei dati, inclusione e cittadinanza digitale.

### 3.2 Accessibilità come garanzia di diritti e protezione

Il principio di uguaglianza sostanziale richiede che i diritti non siano soltanto riconosciuti formalmente, ma resi concretamente esercitabili. Nel contesto digitale, ciò implica che i servizi online, le piattaforme e le informative privacy siano fruibili anche dalle persone con disabilità. In mancanza di accessibilità, l'uguaglianza rimane puramente teorica: i diritti esistono sulla carta, ma non possono essere esercitati nella realtà quotidiana<sup>29</sup>.

La Costituzione italiana, nell'art. 3, comma 2, impone alla Repubblica di rimuovere gli ostacoli che limitano la libertà e l'eguaglianza sostanziale dei cittadini. Nel mondo digitale, tali ostacoli assumono la forma di barriere tecnologiche, come portali non compatibili con screen reader, sistemi di pagamento esclusivamente touch o informative non leggibili dai software di sintesi vocale<sup>30</sup>. Queste barriere non solo escludono gli utenti disabili dall'accesso a beni e servizi, ma creano nuove forme di vulnerabilità giuridica.

Un esempio emblematico riguarda i servizi bancari e di pagamento. L'uso dello screen reader per consultare il saldo o i movimenti del conto corrente può comportare la lettura ad alta voce di informazioni sensibili anche in presenza di terzi, esponendo l'utente a potenziali rischi di furto o aggressione. Un'ulteriore criticità emerge nei pagamenti elettronici tramite POS touch: in assenza di tastiere fisiche accessibili, le persone cieche sono spesso costrette a comunicare il proprio PIN a un soggetto terzo. In questo caso, l'ordinamento italiano prevede che, se l'operazione è eseguita regolarmente mediante l'inserimento del PIN, essa sia considerata valida e non rimborsabile in caso di frode. Ciò significa che la mancanza di accessibilità non solo compromette l'autonomia, ma riduce anche il livello di tutela giuridica riconosciuto agli utenti disabili.

Situazioni analoghe emergono anche in ambito sanitario: piattaforme di prenotazione non accessibili costringono i cittadini con disabilità a ricorrere a intermediari, con conseguente perdita di autonomia e rischi per la riservatezza dei dati medici. In questi contesti, la mancanza di accessibilità non mina soltanto l'inclusione sociale, ma compromette la protezione dei dati personali e la sicurezza, aspetti centrali della cittadinanza digitale<sup>31</sup>.

Le soluzioni proposte in letteratura si muovono su più piani. Dal punto di vista giuridico, diversi autori suggeriscono di interpretare l'accessibilità come requisito essenziale per la conformità al

---

<sup>29</sup> Fredman, S. (2016). Substantive equality revisited. *International Journal of Constitutional Law*, 14(3), 712–738.

<sup>30</sup> Pollicino, O. (2019). Diritti fondamentali e trasformazioni digitali: il ruolo della Costituzione. *Rivista di diritto costituzionale*, 3, 45–62.

<sup>31</sup> Jaeger, P. T. (2012). *Disability and the Internet: Confronting a Digital Divide*. Boulder: Lynne Rienner Publishers.

GDPR, poiché senza di essa il principio di trasparenza non può considerarsi rispettato<sup>32</sup>. Dal punto di vista tecnico, approcci come il universal design puntano a integrare l'accessibilità fin dalle prime fasi di progettazione dei sistemi, riducendo la necessità di adattamenti successivi<sup>33</sup>. Infine, una parte della dottrina evidenzia l'importanza della formazione degli operatori pubblici e privati, affinché l'accessibilità non sia percepita come un obbligo burocratico, ma come una condizione ordinaria di qualità e sicurezza dei servizi digitali<sup>34</sup>.

In questa prospettiva, l'accessibilità digitale diventa un requisito imprescindibile di uguaglianza sostanziale, ma anche un presidio contro la vulnerabilità e la frode. Garantire interfacce e sistemi realmente fruibili significa non solo assicurare pari opportunità, ma anche rafforzare la protezione dei dati, la fiducia degli utenti e l'effettività dei diritti fondamentali.

---

<sup>32</sup>Kamara, I., & de Hert, P. (2018). Transparency of data processing under the GDPR and beyond. *European Data Protection Law Review*, 4(2), 173–182.

<sup>33</sup> Abascal, J., & Nicolle, C. (2005). Moving towards inclusive design guidelines for socially and ethically aware HCI. *Interacting with Computers*, 17(5), 484–505.

<sup>34</sup> Lazar, J., Goldstein, D. F., & Taylor, A. (2017). *Ensuring Digital Accessibility through Process and Policy*. Burlington: Elsevier.

## CAPITOLO 4

### 4.1 Il caso Domino's Pizza v. Robles (USA)

Uno dei casi più noti a livello internazionale in materia di accessibilità digitale è quello di Guillermo Robles contro Domino's Pizza. Nel 2016, Robles, un cittadino statunitense non vedente, decise di intraprendere un'azione legale nei confronti della catena di pizzerie, sostenendo che il sito web e l'applicazione mobile non erano compatibili con gli screen reader utilizzati dalle persone cieche, impedendogli così di completare un ordine online<sup>35</sup>.

La questione posta da Robles riguardava l'applicazione del Title III dell'Americans with Disabilities Act (ADA), approvato nel 1990, che vieta discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità nei luoghi aperti al pubblico (public accommodations). Il nodo giuridico centrale era se il sito e l'app dovessero essere considerati parte integrante dei servizi offerti nei ristoranti fisici della catena, e quindi ricadere nell'ambito di applicazione dell'ADA.

Nel 2019 la Corte d'Appello del Nono Circuito accolse le ragioni di Robles, stabilendo che l'ADA si applica anche ai servizi digitali strettamente collegati a un'attività commerciale fisica<sup>36</sup>. Secondo la Corte, negare l'accesso al sito e all'app equivaleva a negare l'accesso ai ristoranti stessi, creando così una forma di discriminazione indiretta. La difesa di Domino's, che sosteneva l'impossibilità di conformarsi a regole tecniche non chiaramente definite, non venne accolta: la Corte osservò infatti che, anche in assenza di regolamenti formali del Dipartimento di Giustizia, l'ADA impone comunque un obbligo generale di accessibilità.

Nel 2019, la Corte Suprema degli Stati Uniti rifiutò di accogliere il ricorso di Domino's, confermando così la validità della decisione della Corte d'Appello<sup>37</sup>. La vicenda proseguì nei tribunali californiani, dove nel 2021 un giudice dispose che il sito e l'app fossero adeguati alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, fissando uno standard tecnico preciso da seguire<sup>38</sup>. Infine, nel 2022, il caso si concluse con un accordo tra le parti, ma rimase un punto di riferimento nella giurisprudenza americana e internazionale in materia di accessibilità digitale<sup>39</sup>.

Dal punto di vista comparato, il caso Robles ha avuto una risonanza anche in Europa, dove pur in presenza di un quadro normativo distinto (Direttiva 2016/2102 e Direttiva 2019/882), si è sviluppato un dibattito sull'opportunità di prevedere strumenti di tutela simili a quelli offerti dall'ADA negli Stati Uniti. Diversi studi hanno infatti osservato che, mentre l'ADA consente un'azione diretta dei cittadini nei confronti delle imprese inadempienti, il sistema europeo è più incentrato su obblighi

<sup>35</sup> Robles v. Domino's Pizza LLC, No. 16-06599 (C.D. Cal. 2016).

<sup>36</sup> United States Court of Appeals for the Ninth Circuit (2019). Guillermo Robles v. Domino's Pizza, LLC, No. 17-55504, Opinion 15 gennaio 2019.

<sup>37</sup> U.S. Supreme Court (2019). Domino's Pizza, LLC v. Robles, Cert. denied, No. 18-1539 (7 ottobre 2019).

<sup>38</sup> Court Listener (2021). Robles v. Domino's Pizza LLC, Case 2:16-cv-06599, U.S. District Court for the Central District of California.

<sup>39</sup> Bureau of Internet Accessibility (2022). The Robles v. Domino's Settlement (And Why It Matters).

normativi e controlli amministrativi. Questa differenza mette in luce come l'accessibilità digitale, pur essendo riconosciuta in entrambi i contesti, segua percorsi giuridici differenti, con implicazioni pratiche per la tutela effettiva degli utenti<sup>40</sup>.

Un altro aspetto interessante riguarda il linguaggio legale utilizzato. Studi critici hanno mostrato come, nei documenti processuali del caso Robles, si siano usati concetti e termini “abilisti”, ovvero centrati su una prospettiva che normalizza la disabilità come deficit e non come diversità da includere. Ciò dimostra che le barriere non sono soltanto tecnologiche, ma anche culturali, e che la costruzione di un linguaggio giuridico inclusivo è parte integrante del percorso verso un web realmente accessibile<sup>41</sup>.

In definitiva, il caso Domino's non ha inciso solo sull'ordinamento statunitense, ma ha avuto una forte eco globale. È stato citato come precedente in numerosi articoli accademici e conferenze internazionali sul diritto delle tecnologie, ed è stato richiamato come esempio del rischio che i diritti restino puramente teorici se non viene garantita la possibilità concreta di esercitarli nel mondo digitale.

---

<sup>40</sup> Waddington, L. (2019). When it comes to accessibility standards, are we all speaking the same language? The Accessibility Act. *International Journal of Discrimination and the Law*, 19(4), 237–258; ; Lawson, A. (2020). Disability equality, reasonable accommodation and the European Union: The case of digital accessibility. *European Yearbook of Disability Law*, 12, 43–68.

<sup>41</sup> Lazar, J. (2022). Ableist language in the web accessibility case of Robles v. Domino's Pizza LLC: When “everyone” doesn't include people with disabilities. *Including Disability*, 2.

## 4.2 L'Accessibilità digitale in Italia tra legge e realtà

Nonostante l'Italia disponga di una normativa specifica in materia di accessibilità digitale fin dal 2004, i risultati concreti mostrano un'applicazione disomogenea. Diversi studi hanno messo in luce la distanza tra i requisiti fissati dalla legge e la realtà operativa, specialmente a livello locale.

Un'analisi condotta dall'Istituto Superiore di Sanità sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali ha rilevato che oltre il 70% dei portali non rispettava i criteri minimi di accessibilità, soprattutto per la mancanza di testi alternativi, di strutture di navigazione coerenti e di compatibilità con i lettori di schermo<sup>42</sup>. Il dato, pur risalente a pochi anni dopo l'entrata in vigore della Legge Stanca, è stato confermato da indagini successive che hanno mostrato una lentezza significativa nell'adeguamento<sup>43</sup>.

Studi più recenti hanno evidenziato una frattura tra amministrazioni centrali e locali: i ministeri e le agenzie governative hanno progressivamente adottato soluzioni conformi alle WCAG 2.1, mentre i comuni e le regioni hanno incontrato difficoltà maggiori, dovute in parte a risorse economiche limitate e in parte alla carenza di competenze tecniche interne<sup>44</sup>. Questa disomogeneità produce un rischio concreto di esclusione digitale, poiché i cittadini dipendono in larga parte dai servizi online locali.

Un altro esempio significativo riguarda il settore sanitario e previdenziale. Studi sul portale dell'INPS hanno mostrato come l'introduzione di funzionalità più accessibili – ad esempio moduli digitali compatibili con screen reader – abbia ridotto le barriere per le persone con disabilità, ma al tempo stesso abbia evidenziato come il miglioramento avvenga spesso solo in seguito a pressioni normative o a segnalazioni dirette degli utenti<sup>45</sup>.

Negli ultimi anni, però, l'attenzione al tema è cresciuta. I rapporti periodici dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) mostrano un progressivo miglioramento, soprattutto nei siti delle amministrazioni centrali, mentre le amministrazioni comunali e regionali presentano ancora numerose criticità. In parallelo, l'introduzione di sanzioni economiche per chi non rispetta gli standard rappresenta un incentivo nuovo e rilevante, che rende l'adeguamento non più una scelta, ma una condizione necessaria per continuare a operare<sup>46</sup>.

L'esperienza italiana mostra quindi un quadro in trasformazione: da un lato una normativa che esiste da anni ma che fatica a tradursi in pratica in modo uniforme; dall'altro segnali concreti di cambiamento, con controlli più frequenti, prime sanzioni possibili e una maggiore attenzione da parte sia delle istituzioni sia dei cittadini.

---

<sup>42</sup> Mancini, C., Zedda, M., & Barbaro, A. (2005). Health information in Italian public health websites. *Health Information & Libraries Journal*, 22(4), 316–322.

<sup>43</sup> Leporini, B., & Paternò, F. (2008). Applying web usability criteria for vision-impaired users: Does it really improve task performance? *International Journal of Human–Computer Interaction*, 24(1), 17–47.

<sup>44</sup> Bortoluzzi, M., & Rizzo, F. (2018). E-government services accessibility in Italy: a regional analysis. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2018, 1–12.

<sup>45</sup> Andronico, P., Buzzi, M. C., Leporini, B., & Buzzi, M. (2015). Making online services accessible: The case of Italian public administration websites. *Universal Access in the Information Society*, 14(3), 307–316.

<sup>46</sup> AgID – Agenzia per l'Italia Digitale (2023). *Relazione sullo stato di attuazione della Legge 4/2004*. Roma.

## CONCLUSIONI

Il quesito che ha guidato questo lavoro “se un’informativa non accessibile possa dirsi conforme al GDPR” consente di trarre una conclusione netta: la mancanza di accessibilità rende la protezione dei dati incompleta. Se un cittadino non è in grado di leggere e comprendere in autonomia le informazioni che lo riguardano, il diritto riconosciuto dal regolamento europeo resta solo formale e non realmente esercitabile.

L’accessibilità non riguarda quindi soltanto il tema dell’inclusione, ma tocca aspetti più ampi legati alla sicurezza e alla fiducia. Servizi non accessibili espongono infatti gli utenti più vulnerabili al rischio di dover condividere dati personali con terzi, come accade nei casi di lettura del saldo bancario tramite screen reader o di utilizzo dei POS touch. Situazioni di questo tipo non solo limitano l’autonomia digitale, ma aumentano concretamente il pericolo di frodi.

Dall’analisi emerge inoltre un elemento critico: l’esistenza di leggi e direttive non garantisce automaticamente un’applicazione uniforme. L’Italia e l’Europa dispongono oggi di un quadro normativo avanzato, ma l’attuazione resta spesso frammentata. Alcuni miglioramenti si osservano nelle amministrazioni centrali, mentre a livello locale e nei servizi privati persistono difficoltà. Per colmare questo divario sono indispensabili controlli più efficaci, programmi di formazione e una maggiore responsabilizzazione dei soggetti coinvolti.

Le prospettive future aprono scenari complessi. L’introduzione di tecnologie come intelligenza artificiale, interfacce vocali, realtà aumentata o sistemi biometrici può rappresentare un’opportunità per ridurre le barriere, ma al tempo stesso rischia di generare nuove forme di esclusione. Diventa quindi essenziale adottare un approccio preventivo: l’accessibilità va pensata sin dall’inizio nei processi di progettazione, e non come correzione a posteriori.

In definitiva, l’accessibilità digitale non è un traguardo definitivo ma un processo continuo, che richiede aggiornamento costante e collaborazione tra legislatori, istituzioni, imprese e cittadini. Solo integrando stabilmente questo principio nei servizi digitali sarà possibile garantire un esercizio pieno dei diritti fondamentali e rendere il GDPR realmente effettivo per tutti.

## BIBLIOGRAFIA

- Abascal, J., & Nicolle, C. (2005). Moving towards inclusive design guidelines for socially and ethically aware HCI. *Interacting with Computers*, 17(5), 484–505. Oxford: Elsevier.
- Aizpurua, A., Harper, S., & Vigo, M. (2016). Exploring the relationship between web accessibility and user experience. *International Journal of Human-Computer Studies*, 91, 13–23. Oxford: Elsevier.
- Broderick, A. (2020). The European Accessibility Act: A paradigm of inclusive digital equality for persons with disabilities. In G. Palmisano (a cura di), *Studies in Human Rights*. Pavia: Pavia University Press.
- European Union (2016). Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. *Official Journal of the European Union*, L 327/1.
- European Union (2019). Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services (European Accessibility Act). *Official Journal of the European Union*, L 151/70.
- ISO (2018). ISO 9241-11: Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts. Geneva: International Organization for Standardization.
- Jaeger, P. T. (2011). *Disability and the Internet: Confronting a Digital Divide*. Boulder: Lynne Rienner Publishers.
- Lazar, J., Goldstein, D. F., & Taylor, A. (2015). *Ensuring Digital Accessibility through Process and Policy*. Burlington: Elsevier.
- Petrie, H., & Kheir, O. (2007). The relationship between accessibility and usability of websites. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York: ACM Press.
- United Nations (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. New York: United Nations.
- Vigo, M., Brown, J., & Conway, V. (2013). Benchmarking web accessibility evaluation tools: Measuring the harm of sole reliance on automated tests. *Proceedings*

of the 10th International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility. New York: ACM Press.

Waddington, L. (2019). Regulating e-Accessibility and Digital Equality in Europe from a multilevel perspective. Maastricht University.

World Wide Web Consortium – W3C (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Cambridge: W3C.

Firma studente

