



## **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 DIGITALE***

***Un percorso verso un ambiente digitale  
inclusivo***

***Giulia Rizzoli***

***0365378***

**Anno accademico 2024/2025**

## Sommario

|           |                                                             |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b><i>Introduzione .....</i></b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2.</b> | <b><i>Standard tecnici di riferimento .....</i></b>         | <b>5</b>  |
| <b>3.</b> | <b><i>Riferimenti giuridici: Legge Stanca.....</i></b>      | <b>8</b>  |
| <b>4.</b> | <b><i>Verso il futuro dell'accessibilità: EAA .....</i></b> | <b>12</b> |
| <b>5.</b> | <b><i>Considerazioni finali .....</i></b>                   | <b>15</b> |
| <b>6.</b> | <b><i>Bibliografia.....</i></b>                             | <b>16</b> |

## 1. Introduzione

L'accessibilità digitale è un concetto che nasce formalmente all'inizio degli anni '90, parallelamente alla diffusione del World Wide Web, e consiste nella capacità di un indirizzo web, di un'applicazione, di un software o di un dispositivo informatico di adattarsi a tutte le possibili esigenze dei vari individui, al fine di garantire a qualunque utente di utilizzare i servizi a lui necessari senza riscontrare difficoltà che ne limitino l'esperienza.

Il concetto di accessibilità si sviluppa con una finalità di inclusione principalmente rivolta alle persone con disabilità, ma, nella sua effettiva messa in atto, va a determinare significativi vantaggi per chiunque faccia uso dei servizi digitali in questione, a prescindere dalla propria capacità di accedervi anche in assenza di particolari accortezze strutturali.

L'accessibilità, infatti, concentrandosi sul tentativo di compensazione di abilità che alcuni individui potrebbero non possedere, come, ad esempio, la vista o l'udito, contribuisce al miglioramento del servizio anche per situazioni particolari in cui utenti normodotati si trovino, per cause esterne e di circostanza, ad essere limitati nelle loro capacità: immaginiamo di dover ascoltare un contenuto vocale in un ambiente molto rumoroso, di dover leggere un testo in presenza di una luce molto intensa, di dover inviare un messaggio con un'unica mano o di dover leggere un testo scritto in lingua straniera.

L'accessibilità digitale rappresenta, dunque, un concetto molto più ampio e molto più vicino a noi di quanto si possa pensare: non si tratta solamente di un'accortezza rivolta ad una percentuale limitata di utenti, seppur comunque molto numerosa, ma di progettare le piattaforme online in modo da garantire che chiunque, e, soprattutto, in qualsiasi circostanza, sia in grado di prendere parte senza difficoltà ai servizi che queste offrono.

L'obiettivo ultimo è quello di abbattere ogni tipo di barriera che possa impedire ad un individuo di partecipare attivamente alla società digitale, che possiede, ad oggi, un'importanza fondamentale, per cui non avervi accesso equivale ad essere parzialmente escluso dalla società nel suo significato più ampio.

Il digitale, come è noto, si muove velocemente in un'evoluzione continua e, tramite la nascita di strumenti sempre più numerosi e più innovativi, espande costantemente la porzione di attività delle quali è parte integrante e indispensabile. L'accesso alle piattaforme web costituisce, nel panorama attuale e già da diversi anni, un aspetto di cui non è più possibile fare a meno: se, durante i primi sviluppi della società digitale, alcune categorie di individui, come gli anziani o le persone con disabilità, potevano,

rispettivamente, scegliere di rinunciare o accettare di non essere in grado di avere accesso a determinanti strumenti, oggi non è possibile o, almeno, non esistono delle vie secondarie che permettano di sopperire a tali carenze.

Durante la pandemia di COVID – 19 del 2020, a causa di esigenze tecniche, gran parte dei servizi fondamentali che si utilizzano quotidianamente sono stati limitati alla dimensione digitale e questo ha determinato due conseguenze: da una parte, gli strumenti informatici si sono rivelati, per alcuni aspetti, più comodi ed efficaci rispetto ai servizi fisici e, dall'altra, la necessità di utilizzo ne ha favorito il perfezionamento.

Al termine del periodo suddetto, dunque, ci si è trovati in possesso di strumenti più avanzati e semplici da utilizzare, rispetto ai quali gli stessi servizi fisici non erano più in grado di reggere il confronto e questo ha determinato una situazione irrevocabile di coesistenza di società digitale e società fisica, che si compensano nei vari aspetti e risultano, pertanto, entrambe fondamentali per lo svolgimento delle attività quotidiane.

Questo cambiamento radicale porta la dimensione digitale ad essere considerata in un'ottica del tutto nuova: l'accesso alle piattaforme online non rappresenta più uno strumento aggiuntivo, riservato ai pochi che desiderano e hanno la possibilità di farne uso, ma un presupposto indispensabile per risolvere le proprie necessità in maniera autonoma.

Alla luce di questa nuova prospettiva, l'accessibilità digitale non rappresenta più solamente un'esigenza tecnica, ma diventa un vero e proprio diritto, destinato a chiunque e senza alcuna eccezione, e le aziende fruitrici di servizi web non possono che prendere atto di questo cambiamento e adattare, di conseguenza, i propri prodotti, pensandoli e realizzandoli in una nuova ottica tutta orientata all'inclusività.

## **2. Standard tecnici di riferimento**

Il concetto di accessibilità digitale possiede, ad oggi, un'importanza fondamentale all'interno della vita degli individui; non risulta, pertanto, sufficiente affidarne la realizzazione alle aziende fruitrici di servizi, che, pur agendo con l'obiettivo di migliorare il più possibile l'esperienza dei loro utenti, si muovono con una visuale limitata, poiché in grado di visualizzare e di intervenire solamente su ciò che è strettamente legato al settore all'interno del quale operano.

La singola azienda possiede al proprio interno gli strumenti necessari per massimizzare la soddisfazione dell'utente relativamente alla fruizione dello specifico servizio, ma non ha in alcun modo la possibilità di conoscere e tenere in considerazione come tale attività si posizioni nella fitta rete delle esigenze dell'individuo.

L'accessibilità digitale non costituisce, dunque, una semplice caratteristica che qualifica, in maniera individuale e indipendente, i vari servizi di cui il cittadino usufruisce, ma un vero e proprio limite che caratterizza in maniera significativa la vita di relazione del singolo nel suo complesso. L'accessibilità è un diritto dell'individuo che si pone trasversalmente rispetto alle varie operazioni che egli svolge e, pertanto, deve essere garantito e tutelato da un istituto di livello superiore che possieda una visione olistica delle esigenze del singolo.

A tale proposito, l'accessibilità digitale necessita di essere normata attraverso degli standard condivisi e vincolanti, proposti da un ente pubblico di riferimento e, successivamente, adottati meticolosamente dai privati nell'erogazione dei loro servizi.

In Italia, l'ente che si occupa di promuovere l'accessibilità è l'AgID, istituito con il Decreto di legge del 22 giugno 2012, n. 83 contenente "Misure urgenti per la crescita del paese". L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) rappresenta l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, la quale garantisce la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana, contribuisce alla diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e promuove le competenze digitali.

Dal punto di vista dell'accessibilità digitale, tale organismo ha la responsabilità di sviluppare apposite linee guida funzionali ai molteplici strumenti informatici, di monitorarne l'implementazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e di tutti i soggetti obbligati e, infine, di definire le modalità di valutazione e, eventualmente, di segnalazione delle inadempienze.

In attuazione della direttiva europea in funzione della quale è stata istituita, l'AgID ha emanato delle Linee guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici (WCAG), entrate in vigore il 10 gennaio del 2020, volte ad indirizzare la Pubblica Amministrazione e i privati verso l'erogazione di servizi sempre più accessibili. Le WCAG, Web Content

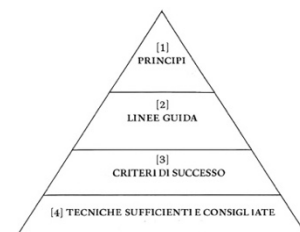
Accessibility Guidelines, rappresentano il principale riferimento tecnico per l'accessibilità, in quanto forniscono una molteplicità di criteri che, da un lato, garantiscono che i contenuti web siano inclusivi rispetto ad un ampio spettro di disabilità e, dall'altro, permettono ai privati di avere dei parametri sulla base dei quali valutare oggettivamente i propri servizi.

Le WCAG sono state elaborate, attraverso il gruppo di lavoro WAI (Web Accessibility Initiative), dal W3C; il World Wide Web Consortium (W3C) costituisce un'organizzazione non governativa internazionale che opera con la finalità di agevolare lo sviluppo delle potenzialità del World Wide Web e di diffondere la cultura dell'accessibilità della rete.

La principale attività dell'organizzazione è proprio quella di stabilire standard tecnici, sia inerenti ai linguaggi di markup che ai protocolli di comunicazione; grazie al lavoro di tale organizzazione, le linee guida sono in continuo aggiornamento e si dispone, già ad oggi, a pochi anni dalla pubblicazione, di numerose versioni: WCAG 2.0 del 2008, WCAG 2.1 del 2018, WCAG 2.2 del 2023 e WCAG 3.0 attualmente ancora in sviluppo e in sperimentazione.

Le WCAG sono state pensate per essere utilizzate da organizzazioni con obiettivi molto distanti tra loro e, pertanto, al fine di soddisfare le diverse necessità, sono stati resi disponibili livelli di orientamento distinti: principi globali, linee guida generali, criteri di successo e tecniche sufficienti e consigliate.

Al livello più alto, sono definiti quattro principi che fungono da pilastri all'accessibilità del Web; da tali principi, derivano tredici linee guida, che forniscono gli obiettivi di base su cui occorre lavorare per rendere i contenuti più accessibili. Le linee guida non sono direttamente verificabili e, pertanto, richiedono dei criteri di successo, necessari ad agevolare precisi e oggettivi test dei requisiti e della conformità.



L'esito della valutazione di un servizio rispetto all'applicazione delle WCAG è determinato dal livello di conformità che gli viene attribuito: al livello A (1) corrispondono i requisiti minimi, il livello AA (2) indica il soddisfacimento di uno standard comunemente adottato nelle normative nazionali e, infine, il livello AAA (3) conferisce il livello massimo di accessibilità, che non sempre è possibile raggiungere in determinati contesti. Indipendentemente dal livello che si decide o si è in grado di adottare, per soddisfare almeno i requisiti minimi richiesti, è fondamentale progettare il servizio considerando i quattro principi, che rappresentano dei veri e propri pilastri che supportano la costruzione di contenuti accessibili. Tali principi, noti con l'acronimo

POUR, vengono riassunti dai seguenti aggettivi: Perceivable, Operable, Understandable e Robust.

La categoria Perceivable impone che tutte le informazioni e i componenti dell'interfaccia debbano essere presentati a più sensi, in modo che tutte le tipologie di utenti abbiano la possibilità di percepirli; si richiedono, ad esempio, delle alternative testuali per i contenuti non di testo, in modo che queste possano essere trasformate più facilmente in forme fruibili secondo le varie necessità degli utenti.

La categoria Operable impone che gli utenti debbano essere in grado di utilizzare tutti gli strumenti dell'interfaccia, la quale, dunque, non può richiedere un'interazione che una determinata tipologia di utenti non sia in grado di eseguire; è necessario, ad esempio, che ogni funzionalità attivabile tramite il cursore possa essere alternativamente selezionata tramite un comando presente sulla tastiera.

La categoria Understandable impone che le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia siano comprensibili in maniera chiara, inserendo dei messaggi e delle segnalazioni, accessibili in diverse modalità, che fungano da guida nell'utilizzo del software o del dispositivo in questione; non è consentito, ad esempio, impedire l'invio di un modulo contenente informazioni non inserite correttamente senza segnalarne il mancato completamento all'utente.

La categoria Robust, infine, impone che l'accessibilità sia robusta, cioè che sia in grado di resistere all'eventuale evoluzione dei dispositivi e degli agenti, estremamente frequente in ambito digitale: affinché questo principio venga rispettato, è fondamentale che tutti i codici di programmazione presenti dietro ai vari sistemi siano corretti e allineati a delle convenzioni standard.

Le linee guida suddette non rappresentano solamente un vincolo scomodo cui le aziende sono costrette ad adeguarsi nel rispetto della normativa, ma uno spunto di miglioramento e un riferimento utile per indirizzare correttamente il percorso verso gli utenti; nel pubblico sensibile alla questione dell'accessibilità rientra una grande porzione di fruitori e, inoltre, determinate accortezze potrebbero rivelarsi utili anche per coloro che non possiedono alcuna disabilità.

In generale, dunque, le linee guida rispondono ad un'esigenza di migliorare l'esperienza del consumatore nell'utilizzo del servizio in senso assoluto e offrono alle aziende un supporto concreto nel farlo; l'AgID non impone dall'esterno un bisogno nuovo, ma contribuisce ad agevolare un punto di incontro tra due categorie, le aziende e gli utenti, che, senza alcuna pressione esterna, possiedono già tale necessità, ma non sempre possiedono i mezzi e le conoscenze per soddisfarla.

### **3. Riferimenti giuridici: Legge Stanca**

Nel periodo immediatamente successivo all'inizio del terzo millennio, si assiste ad una trasformazione digitale di enorme portata che modifica in maniera radicale il modo in cui i soggetti si relazionano tra loro e accedono alle informazioni.

Internet assume un ruolo centrale nella fruizione dei servizi pubblici e questo cambiamento porta alla luce una marcata disparità tra le diverse categorie di utenti: gli individui affetti da disabilità visive, uditive, motorie o di qualsiasi altro tipo riscontrano delle difficoltà oggettive, talvolta estremamente limitanti, nell'utilizzo di determinati strumenti, poiché questi ultimi non sono stati progettati e realizzati rispondendo ad un'esigenza di accessibilità.

Il concetto di disparità a cui facciamo riferimento viene classificato formalmente come una vera e propria forma di disuguaglianza, la quale risulta, ad oggi, nota con l'appellativo di "digital divide": nasce, in questo modo, la figura dell'"emarginato digitale", riconosciuto come colui che non si trova in possesso delle conoscenze o delle abilità critiche necessarie per vivere in modo pieno e soddisfacente la propria cittadinanza digitale.

Tale condizione viene considerata critica, soprattutto se riscontrata in riferimento a dei servizi riguardanti i diritti fondamentali, come l'informazione o l'istruzione, e, per ovviare a questa problematica, iniziano, progressivamente, ad emergere delle normative indirizzate a garantire una maggiore inclusività e una situazione di parità di diritti, anche nell'ambito di questa nuova prospettiva digitale.

Nel panorama internazionale, già a partire dalla fase conclusiva degli anni '90 si assiste all'inizio di un processo di sviluppo di precisi standard e linee guida per l'accessibilità web, il quale conduce, durante l'anno 1999, alla pubblicazione delle WCAG nella loro prima versione 1.0.

Parallelamente, nel contesto europeo, vengono promosse delle direttive finalizzate ad agevolare l'accesso universale alle tecnologie dell'informazione: i piani d'azione eEurope del 2002 e del 2005 e la Risoluzione del Consiglio dell'Unione Europea 2002/C 86/02.

In Italia, per merito dell'influenza delle pubblicazioni giuridiche più recenti, comincia a diffondersi una maggiore consapevolezza circa l'importanza dell'inclusività in ambito digitale e, contemporaneamente, si manifesta un'esigenza, al contempo morale e giuridica, di conformazione agli standard europei: tale combinazione conduce presto all'elaborazione di una normativa nazionale specifica, che adotta, successivamente, la denominazione di legge Stanca.

La legge 4/2004 “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, anche detta legge Stanca, prende il nome in riferimento al suo principale, ma non esclusivo, promotore, Lucio Stanca: egli rivestiva la carica di Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie durante il secondo Governo Berlusconi dal 2001 al 2005 e contribuì all’elaborazione della normativa grazie al sostegno di numerose proposte di legge depositate contestualmente dall’opposizione oppure, in passato, dalle legislature precedenti.

La legge Stanca viene resa pubblica all’interno della Gazzetta Ufficiale il 17 gennaio 2004 e diventa effettivamente operativa dopo poco più di un anno, mediante la diffusione di numerosi decreti, tra i quali si distinguono, in particolare, il Decreto Attuativo del Presidente della Repubblica risalente al 1° marzo 2005 n. 75, il Decreto Ministeriale risalente all’8 luglio 2005 “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici” e il Decreto Ministeriale risalente al 30 aprile 2008 “Regole tecniche disciplinanti l’accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili”.

La legge Stanca, successivamente, è stata sottoposta a delle variazioni, a causa del tema in continua evoluzione a cui fa riferimento: la novità più importante si è verificata in corrispondenza della ricezione della direttiva europea sull’accessibilità n. 2019/882, la quale estende le disposizioni relative all’accessibilità anche alle aziende private, imponendo loro l’obbligo di rispettare gli standard minimi riportati nelle linee guida su tutti i prodotti e servizi messi in commercio in date successive al 28 giugno 2025.

La legge Stanca viene pensata con l’obiettivo di garantire a chiunque, a prescindere dalle proprie abilità o conoscenze, il diritto di accedere a tutti i possibili servizi e fonti di informazioni, basandosi sul principio dell’uguaglianza di accesso, sancito nell’articolo 3 della Costituzione italiana.

All’interno della norma, è possibile trovare, in corrispondenza dell’articolo 2, due definizioni fondamentali per comprendere con maggiore chiarezza l’ambito di riferimento: si parla di accessibilità e di tecnologie assistive.

L’accessibilità digitale viene definita come “la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari”.

Le tecnologie assistive vengono descritte come “gli strumenti e le 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.”

Gli obiettivi e le finalità della legge Stanca vengono posti in risalto all'interno dell'articolo 1, che evidenzia alcuni elementi chiave, come l'uguaglianza di accesso all'informazione, la rimozione delle barriere digitali, l'inclusione sociale e la partecipazione attiva dei cittadini.

La norma, a partire dalla sua emanazione, obbliga diverse categorie di soggetti, come le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, gli enti pubblici economici e altre tipologie di aziende collegate all'erogazione di servizi pubblici; successivamente, tramite un'estensione subita ai sensi del Decreto Legislativo 106/2018 in attuazione della direttiva UE 2016/2102, l'obbligo viene ampliato anche ad alcune realtà private, come i soggetti con fatturato rilevante operanti in servizi di pubblico interesse.

Tali categorie non risultano completamente estranee alla tematica dell'accessibilità, operando già in un contesto influenzato dall'evoluzione digitale e in cui vi sono a disposizione delle linee guida, ma, ciononostante, l'entrata in vigore di una vera e propria legge introduce delle formalità cui i soggetti devono obbligatoriamente attenersi.

Gli obblighi, espressi all'interno dell'articolo 4 della legge Stanca, impongono di considerare i requisiti di accessibilità come criterio di preferenza nelle procedure di acquisizione di beni o servizi informatici e nella stipulazione di contratti di realizzazione e modifica di siti Internet.

Viene, inoltre, prestata particolare attenzione circa gli strumenti didattici e informativi, ai quali è dedicato l'articolo 5, che impone l'applicazione di tutte le disposizioni suddette anche al materiale didattico utilizzato nelle scuole di ogni ordine e grado, servendosi degli strumenti previsti dalle convenzioni stipulate tra il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca e le associazioni di editori per la fornitura di libri alle biblioteche scolastiche.

Dall'introduzione di determinati obblighi consegue automaticamente l'apparizione di precisi controlli e sanzioni, i quali vengono affidati, tramite le disposizioni della legge Stanca, all'Agenzia per l'Italia Digitale, ente dedicato.

Il compito dell'AgID è quello di definire in maniera univoca le linee guida tecniche, fornire supporto operativo alle amministrazioni interessate e svolgere una serie di attività di monitoraggio sui servizi digitali a cura delle amministrazioni pubbliche e degli altri soggetti obbligati.

Il lavoro di monitoraggio viene condotto attraverso due modalità distinte: dal lato governativo, l'AgID si occupa di effettuare delle verifiche periodiche su campioni di

pagine web, i cui risultati vengono resi pubblici attraverso dei report comprensivi di valutazione, mentre, dal lato della collettività, la legge ammette e incentiva delle procedure di segnalazione da parte dei cittadini che usufruiscono dei servizi digitali, le quali verranno, successivamente, sottoposte a controlli più approfonditi da parte dell'ente di riferimento.

Qualora venga riscontrato qualsiasi tipo di violazione, per i soggetti obbligati che non rispettano le disposizioni fornite dalla legge sono previste delle sanzioni amministrative, le quali possono essere di tipo pecuniario o di tipo reputazionale, come la pubblicazione dei risultati negativi dei monitoraggi o delle segnalazioni non risolte.

È evidente, dunque, che l'emanazione della legge Stanca rappresenta un momento estremamente significativo nel complesso percorso verso l'accessibilità digitale, in quanto quest'ultimo si tramuta in un obbligo che gli enti, a prescindere dai loro reali interessi e dalle loro scelte di posizionamento, non possono più ignorare, muovendosi nel rispetto della legge.

Le linee guida WCAG costituivano unicamente uno strumento di supporto, il quale non portava con sé alcun tipo di imposizione formale, ma forniva, al contrario, un'assistenza a tutti coloro che avessero già il desiderio di venire incontro ai propri utenti più fragili.

La legge Stanca, al contrario, è una norma a tutti gli effetti e, in quanto tale, impone degli obblighi ufficiali che necessitano di essere rispettati: dal momento dell'entrata in vigore della legge, dunque, tutte le aziende che operano nei settori interessati si trovano obbligate ad effettuare un passo avanti, seppur minimo, verso l'inclusività, al fine di rispettare, almeno, i requisiti minimi sufficienti per non incorrere in violazioni della legge.

#### **4. Verso il futuro dell'accessibilità: EAA**

Dopo circa un decennio dal consolidamento vero e proprio dell'evoluzione digitale, l'Unione Europea, tramite le varie direttive e i provvedimenti con cui quest'ultime sono state recepite, si posiziona in un panorama all'interno del quale il concetto di accessibilità è sufficientemente affermato e, soprattutto, tutelato attraverso disposizioni opportune.

Tuttavia, le direttive già presenti erano state pensate per rivolgersi unicamente ai siti web e alle applicazioni mobili del settore pubblico, senza la capacità di delineare un quadro vincolante per l'accessibilità di prodotti e servizi privati, come i servizi e – commerce, le banche online o i terminali di pagamento.

In questo contesto, ciascuno degli Stati membri si trova ad avere la possibilità di decidere in completa autonomia se regolamentare determinati ambiti e, eventualmente, le modalità con cui farlo: si ottiene, pertanto, un panorama estremamente frammentato che necessita di nuove proposte legislative che possano condurre ad un'armonizzazione, almeno a livello europeo.

A tale proposito, il 17 aprile 2019 viene emanata la nuova Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, con il chiaro obiettivo di stabilire dei requisiti, comuni a tutto il mercato, di accessibilità per una serie di prodotti e servizi chiave.

Il nuovo provvedimento si colloca nel quadro delle politiche europee finalizzate a garantire la tutela dei diritti delle persone con disabilità, promuovendo un obiettivo di inclusione sociale e parità di accesso, in accordo con la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Unione Europea nel 2010.

La nuova proposta si colloca in un panorama in cui il tema dell'accessibilità non è nuovo, ma, al contrario, sono presenti diverse disposizioni che ne formalizzano i relativi comportamenti; per questo motivo, la direttiva si impegna nel rimanere coerente con i contenuti delle norme già in vigore, coinvolgendo, come unico elemento di novità, il tentativo di standardizzazione delle varie normative in corso.

Gli obiettivi generali, ancora una volta, ambiscono all'eliminazione delle barriere, sia fisiche che digitali, che limitano l'uso di prodotti e servizi ad una porzione ristretta di utenti e, contemporaneamente, puntano a stimolare l'innovazione e la competitività delle imprese attraverso soluzioni inclusive che incrementino il numero di utenti e migliorino il modo in cui le imprese stesse vengono percepite da questi ultimi.

Gli obiettivi più specifici permettono di comprendere a pieno il motivo per cui, all'interno di un ambiente in cui il tema dell'accessibilità risultasse già correttamente regolato, si sia comunque presentata la necessità di intervenire ulteriormente; la

Direttiva 2019/882 si propone di armonizzare le norme di accessibilità tra gli Stati membri, al fine di eliminare o, quantomeno, ridurre la frammentazione legislativa e, al contempo, di favorire la libera circolazione di prodotti e servizi accessibili in un mercato unico, le cui singole componenti si muovono in maniera coerente l'una con l'altra, così da agevolare i consumatori ponendoli davanti ad un ambiente più semplice da comprendere.

Concretamente, il contenuto della direttiva determina dei requisiti minimi di accessibilità per una serie di tipologie di prodotti e servizi, di cui alcune categorie che non venivano considerate all'interno delle disposizioni precedenti: vengono presi in esame, come prodotti, smartphone, computer, e – reader, terminali di pagamento, apparecchiature per l'accesso a servizi audiovisivi e, come servizi, servizi di e – commerce, di trasporto passeggeri, servizi bancari, di comunicazioni elettroniche, servizi di emergenza, e – book e media audiovisivi.

Tutte le aziende obbligate a sottostare alla direttiva dovranno, in maniera precisa e, soprattutto, efficace, introdurre delle nuove abitudini nel loro consueto modo di operare. Il comportamento da adottare è articolato in diverse fasi, che portano, complessivamente, ad un'analisi interna e, eventualmente, al conseguente inserimento di un piano di modifiche.

Le aziende sono, innanzitutto, tenute a mappare i propri prodotti e servizi, al fine di evidenziare quali di questi devono sottostare alla direttiva; a tal punto, sugli elementi di interesse è necessario effettuare una valutazione tecnica dal punto di vista dell'accessibilità.

Nel caso in cui l'analisi abbia esito negativo, l'impresa è obbligata a predisporre un corretto piano di adeguamento, finalizzato a ridurre gli elementi di non conformità; una volta implementato tale programma, i risultati ottenuti devono essere formalmente registrati all'interno della documentazione obbligatoria, che comprende la dichiarazione di conformità.

Gli obblighi non riguardano solamente i comportamenti concreti, ma anche la gestione della contrattualistica: gli accordi formali con fornitori e partner devono essere anch'essi conformi e includere delle specifiche clausole che garantiscano il rispetto dei requisiti di accessibilità.

Le procedure elencate devono, infine, essere arricchite dall'istituzione di processi di governance interna, che includono percorsi di formazione del personale e l'assegnazione di responsabilità di monitoraggio a figure dedicate.

Il mancato rispetto degli obblighi comporta delle sanzioni, ancora orientate al miglioramento dell'accessibilità: l'obiettivo non è quello di penalizzare le imprese inadempienti, ma di agire al fine di correggere i loro comportamenti errati e indirizzarle verso una maggiore inclusività.

Per intervenire in tal senso, le misure prevedono l'irrogazione di sanzioni amministrative da parte delle autorità nazionali competenti, la richiesta di modifica o ritiro dal mercato dei prodotti non conformi e, infine, l'adozione di misure correttive da parte delle amministrazioni di riferimento.

Tutte le iniziative proposte dall'European Accessibility Act saranno applicate a partire dal 28 giugno 2025 per tutti i prodotti e servizi venduti o erogati successivamente rispetto alla data in questione.

I prodotti già immessi sul mercato potranno, invece, essere venduti fino al 28 giugno 2030, anche se non rispondono ai requisiti di conformità richiesti. I servizi erogati precedentemente rispetto all'entrata in vigore della legge dovranno essere adeguati entro il 28 giugno 2030, ad eccezione di modifiche sostanziali urgenti la cui attuazione deve essere immediata.

L'European Accessibility Act costituisce, dunque, un punto di svolta fondamentale, che contrassegna l'inizio di un percorso comune di tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea verso un panorama digitale accessibile e uguale per tutti, a prescindere dalle capacità motorie, cognitive e dal paese in cui si trovino.

## **5. Considerazioni finali**

Il tema dell'accessibilità, ad oggi, risulta, dunque, un concetto a cui le imprese prestano estrema attenzione, sia perché costrette da numerosi obblighi legislativi, sia grazie all'interesse che queste provano nei confronti dei propri utenti.

Le molteplici iniziative giuridiche proposte nel corso degli anni non hanno contribuito solamente a imporre delle disposizioni obbligatorie, ma hanno evidenziato con decisione il ruolo e l'importanza di questa nuova forma di inclusione, relativa al mondo digitale.

Essere messi nella condizione di dover necessariamente comprendere a pieno determinate regole costituisce una valida opportunità per approfondire dei temi a cui si presta meno attenzione, ma a cui ci si potrebbe scoprire più interessati di quanto si pensasse.

Proprio questo è il percorso attraversato in Europa in tema di accessibilità, che ha condotto, ad oggi, ad una maggiore consapevolezza e, soprattutto, sensibilità verso le piccole accortezze, talvolta poco impegnative nella loro realizzazione, che caratterizzano in maniera determinante l'esperienza di alcune categorie di utenti.

Alla luce di tutto ciò, ad oggi, si delinea un quadro estremamente chiaro, favorevole e, grazie agli ultimi interventi europei, uniforme. L'esperienza degli utenti, qualunque sia la categoria cui essi appartengono e il paese dal quale si connettono alle piattaforme web, è lineare: tutti i sistemi con cui i consumatori si interfacciano sono stati, sin dal principio, elaborati al fine di non provocare alcuna difficoltà limitante e, qualora qualche dettaglio sia stato erroneamente tralasciato, è sempre presente uno strumento di supporto che possa guidare l'utente verso la conclusione favorevole dell'operazione di cui egli ha bisogno.

Le istituzioni europee possono, dunque, ritenersi soddisfatte dei risultati ottenuti tramite le direttive emanate nel corso degli anni, ma è chiaro che un percorso di questo tipo non possa mai considerarsi completamente concluso; il digitale costituisce un ambiente in continua evoluzione e, pertanto, anche chi ne regola le modalità di utilizzo deve costantemente aggiornarsi sulle novità e adeguare, conseguentemente, le relative leggi.

## 6. Bibliografia

- UserWay Enterprise. *Legge Stanca: l'importanza della legge 4/2004 per l'accessibilità*. <https://userway.it>
- Schiavone, Antonio Giovanni (2016). *Accessibilità e pubblica amministrazione*. <https://www.antoniogiovannischiavone.it>
- Parlamento della Repubblica italiana (2004). *Legge 9 gennaio 2004, n.4*. <https://www.normattiva.it>
- Giulio Vecchi (2025). *Accessibilità digitale: un mese all'entrata in vigore dell'Accessibility Act*. <https://www.lcalex.it>
- AccessiWeb, Dulp. *Cos'è l'accessibilità digitale*. <https://www.accessiweb.it>
- Giorgia De Stefani (2023). *Accessibilità digitale: cosa significa progettare per tutte le persone*. <https://www.tsw.it>