



Inclusione

Accessibilità di prodotti e servizi digitali a persone con disabilità

Nuovi obblighi e sanzioni per le imprese applicabili da giugno 2025



Da sapere!

L'entrata in vigore del Decreto Legislativo 82/2022 che recepisce una Direttiva Ue impone una serie importante di obblighi alle imprese circa l'accessibilità a prodotti e servizi da parte di persone con disabilità, ma è necessario porre attenzione alla portata del provvedimento e ai vincoli.

Operativi anche in Italia alcuni obblighi che hanno l'obiettivo di rendere il mondo virtuale più inclusivo facilitando la vita delle persone con disabilità. E' in vigore, infatti, il D.Lgs. 82/2022 di recepimento della **Direttiva UE 2019/882 sui "Requisiti di accessibilità dei prodotti e**

dei servizi".

Con questa nuova disposizione si introducono, quindi, una serie di vincoli da rispettare piuttosto pervasivi che **riguardano, tra le maggiori categorie coinvolte, tutti i soggetti che gestiscono piattaforme e-commerce** che

dovranno essere adeguate ai requisiti di accessibilità entro giugno 2025.

Il Decreto **non ha una portata generalizzata** poiché si applica esclusivamente ai seguenti **prodotti**:

(a) sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori;

(b) terminali self-service di pagamento e quelli destinati alla fornitura dei servizi disciplinati dal Decreto;

(c) apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica;

(d) apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi;

(e) lettori di libri elettronici (e-reader). Sono inclusi anche questi servizi:

(a) servizi di comunicazione elettronica, fatta esclusione di servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina;

(b) servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi;

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

(i) siti web;

(ii) servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili;

(iii) biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica;

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

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

(d) servizi bancari per consumatori;

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

(f) servizi di commercio elettronico nei confronti dei consumatori.

Le disposizioni del Decreto si applicano **a decorrere dal 28.06.2025**. Tuttavia, fino al 28.06.2030 i fornitori possono continuare a prestare i servizi utilizzando prodotti che utilizzavano in modo legittimo prima di tale data per fornire servizi analoghi. Inoltre, i contratti di servizi conclusi prima del 28.06.2025 possono essere mantenuti invariati fino alla loro scadenza, ma



per non più di 5 anni da tale data. Infine, i terminali self-service utilizzati in modo legittimo prima del 28.06.2025 possono continuare ad essere utilizzati fino alla fine della loro vita economica utile, ma per non più di 20 anni dalla loro messa in funzione.

Il Decreto prevede che i prodotti e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione debbano essere **conformi ai generali requisiti di accessibilità fissati nel dettaglio negli allegati tec-**

Le disposizioni del Decreto devono essere applicate dal 28 giugno 2025

nic. Sono inoltre previsti alcuni requisiti supplementari per specifici servizi, come quelli di trasporto. Inoltre, i requisiti di accessibilità sono qualificati come "requisiti tecnici e funzionali" ai sensi del Codice dei Contratti Pubblici e dunque valutati a tal fine. In ottica di semplificazione, **le microimprese (ossia, le imprese che impiegano meno di 10 persone ed abbiano un fatturato annuo inferiore ad Euro 2 milioni) sono esentate** dall'osservanza dei requisiti di accessibilità relativi ai servizi. I prodotti o servizi che siano conformi alle norme armonizzate i cui riferimen-

ti siano stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea si presumono conformi ai requisiti di accessibilità contemplati da tali norme.

Per comprendere meglio il concetto di "accessibilità", si possono considerare alcuni dei requisiti applicabili ai fornitori di servizi:

- (a) fornire informazioni in merito al funzionamento del servizio rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale, presentando le informazioni in modalità percepibili, rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi, presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, integrando il contenuto non testuale con una presentazione alternativa;
- (b) rendere siti web ed applicazioni accessibili facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi; **ed alcuni requisiti specifici fissati per gli operatori e-commerce:**
- (a) fornire le informazioni riguardanti l'accessibilità dei prodotti e dei servizi venduti;
- (b) garantire l'accessibilità della funzionalità per l'identificazione, la sicurezza e il pagamento qualora sia fornita come parte del servizio anziché di un prodotto, rendendola percepibile, utilizzabile, comprensibile e solida;
- (c) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche e servizi di paga-

mento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

Gli obblighi a carico dei soggetti che intervengono nella realizzazione e distribuzione di beni e servizi sono suddivisi a seconda del ruolo degli attori, con una scansione che richiama quella prevista per la marcatura CE e che prevede l'estensione ai requisiti di accessibilità dei poteri delle autorità pubbliche in materia di marcatura CE (inclusi quelli relativi alle misure restrittive, ai con-

Attenzione alla certificazione di conformità dei prodotti e dei servizi per l'accessibilità

trolli sui prodotti e al divieto di immissione sul mercato). Il fabbricante dei prodotti è tenuto a **certificare che i prodotti siano progettati e fabbricati in conformità ai requisiti di accessibilità**, preparando la documentazione tecnica, facendo eseguire la procedura di valutazione, redigendo la dichiarazione di conformità ed apponendo la marcatura CE. L'eventuale non conformità ai requisiti di accessibilità è motivo sufficiente per procedere con il ritiro dal mercato del prodotto. L'importatore è tenuto ad immettere sul mercato solo i prodotti che siano conformi alle prescrizioni in materia

di accessibilità. In tal senso, qualora ritenga che vi sia una non conformità, l'importatore non deve immettere il prodotto sul mercato ed è tenuto ad informare sia il fabbricante sia l'autorità di vigilanza.

Il distributore è sottoposto ad obblighi simili a quelli dell'importatore ma, in ragione del proprio ruolo "a valle", è inoltre tenuto anche ad accertare che fabbricante ed importatore si siano conformati ai requisiti fissati dal Decreto.

Qualora l'autorità di controllo (il Ministero delle Imprese e del Made in Italy) ritenga che vi sia una non conformità ai requisiti di accessibilità, ne informa gli operatori economici interessati e richiede di adottare le misure correttive necessarie, indicando – in caso contrario – un termine per procedere al ritiro dal mercato.

Il fornitore di servizi deve **progettare e fornire i servizi in conformità ai requisiti di accessibilità**. L'accessibilità deve essere mantenuta in maniera costante, tenendo in considerazione le variazioni delle caratteristiche della fornitura, i requisiti applicabili e le norme armonizzate di riferimento. Inoltre, il fornitore è tenuto a predisporre le informazioni in materia di accessibilità, indicando le modalità con cui sono soddisfatti i requisiti di accessibilità, mettendole a disposizione del pubblico in forma scritta e orale anche in modo da essere accessibili a persone con disabilità.

Le informazioni di come il servizio soddisfi i requisiti di accessibilità devono essere incluse nelle condizioni generali o in documento equivalente, precisando i requisiti applicabili e includendo il progetto e il funzionamento del servizio.

In caso di non conformità, il fornitore di servizi informa l'Autorità di **controllo (Agid)** e le autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui opera indicando le misure correttive adottate.

Qualora l'Agid ritenga che vi sia una non conformità ai requisiti di accessibilità, ne informa il fornitore di servizi e richiede di adottare le misure correttive necessarie, indicando – in caso contrario – un termine per procedere all'oscuramento del servizio ed al ritiro

dell'applicazione dallo store, adottando le necessarie misure inibitorie.

I requisiti di accessibilità si applicano solo nella misura in cui la conformità: (a) **non richieda una modifica sostanziale** del prodotto o servizio tale da comportare la modifica sostanziale della sua stessa natura;

(b) **non comporti l'imposizione di un onere sproporzionato** agli operatori economici interessati.

Tali condizioni sono valutate sulla base dei criteri tecnici fissati negli allegati al Decreto. I risultati della valutazione devono essere conservati per un periodo non inferiore a 5 anni e sono messi a disposizione delle autorità di controllo. In parziale deroga, le microimprese che trattano prodotti sono esenti dal requisito di documentare la valutazione.

L'operatore economico che intenda avvalersi di tali deroghe è tenuto ad informare le autorità di vigilanza di tutti gli Stati membri in cui il prodotto o servizio è offerto.

Inoltre, il fornitore di servizi che invochi l'onere sproporzionato è tenuto a rinnovare la valutazione in caso di modifica del servizio, richiesta di un'autorità di controllo e, in ogni caso, ogni 5 anni. L'onere sproporzionato non è invece invocabile dagli operatori

Per chi non adempie agli obblighi previste forti pene pecuniarie

economici che ricevono finanziamenti pubblici o privati volti a migliorare l'accessibilità.

Sono, infine, previste sanzioni amministrative **pecuniarie da Euro 2.500 ad Euro 40.000**. In deroga al generale quadro sanzionatorio, per le grandi imprese (fatturato medio superiore ad Euro 500 milioni) resta ferma la **sanzione fino al 5% del fatturato**, mentre per i fatti commessi nell'ambito delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici resta fermo quanto previsto dal **Codice dei Contratti Pubblici**.

Avv.ti Monica Togliatto e Nicola Berardi
RPLT – RP legalitax