

# LINEE GUIDA SULL'ACCESSIBILITÀ DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

23/07/2020

1

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | [protocollo@pec.agid.gov.it](mailto:protocollo@pec.agid.gov.it) | [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it) |  
tel. 06 85264.1



---

<b>Capitolo 1 Introduzione</b>	<b>5</b>
1.1. Compendio	5
1.2. Scopo	6
1.3. Struttura	7
1.4. Soggetti destinatari	7
1.5. Riferimenti normativi, tecnici e abrogazioni	7
1.5.1. Riferimenti normativi internazionali e nazionali	7
1.5.2. Riferimenti tecnici internazionali e nazionali	8
1.5.3. Abrogazioni e correlazioni	9
1.6. Tempi di attuazione	9
1.7. Termini e definizioni	10
<b>Capitolo 2 Requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici</b>	<b>11</b>
2.1. Hardware	11
2.2. Web	11
2.3. Documenti non web	13
2.4. Software	13
2.5. Applicazioni mobili	14
2.6. Documentazione e servizi di supporto	15
2.7. Postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità	15
2.8. Servizi pubblici erogati a sportello dalla Pubblica Amministrazione	15
<b>Capitolo 3 Verifica dell'accessibilità degli strumenti informatici</b>	<b>18</b>
3.1. Hardware	18
3.1.1. Verifica tecnica	18
3.1.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva dell'hardware	18
3.2. Web	19
3.2.1. Verifica tecnica	19
3.2.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva delle pagine web	20
3.2.2.1. Verifica soggettiva	20
a) Analisi da parte di uno o più esperti di fattori umani	20
b) Costituzione del gruppo di valutazione	21
c) Esecuzione dei task da parte del gruppo di valutazione	21

d) Valutazione dei risultati ed elaborazione del rapporto conclusivo	21
3.2.2.2. Criteri di valutazione	21
3.3. Documenti non web	22
3.3.1. Verifica tecnica	22
3.4. Software	22
3.4.1. Verifica tecnica	22
3.4.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva del software	23
3.5. Applicazioni mobili	23
3.5.1. Verifica tecnica	23
3.5.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva delle applicazioni mobili	23
3.6. Documentazione e servizi di supporto	24
3.6.1. Verifica tecnica	24
<b>Capitolo 4 Dichiarazione di accessibilità e pubblicazione obiettivi di accessibilità</b>	<b>25</b>
4.1. Siti web e applicazioni mobili	25
4.1.1. Conformità al modello di dichiarazione di accessibilità	26
4.2. Pubblicazione sul sito web degli obiettivi annuali di accessibilità	26
<b>Capitolo 5 Metodologia di monitoraggio</b>	<b>27</b>
5.1. Siti Web e applicazioni mobili	27
5.1.1. Periodicità del monitoraggio	27
5.1.2. Metodi di monitoraggio	27
5.1.2.1. Monitoraggio approfondito	28
5.1.2.2. Monitoraggio semplificato	29
5.1.3. Campionamento dei siti web e delle applicazioni mobili	29
5.1.3.1. Dimensioni del campione	29
5.1.3.2. Selezione del campione per i siti web	30
5.1.3.3. Selezione del campione per le applicazioni mobili	30
5.1.3.4. Campione ricorrente	31
5.1.3.5. Campionamento delle pagine	31
5.2. La relazione alla Commissione europea sugli esiti del monitoraggio	32
5.2.1. Contenuto della relazione	32
5.2.2. Periodicità della presentazione delle relazioni	34
5.3. Monitoraggio postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità	35
<b>Capitolo 6 Onere sproporzionato</b>	<b>36</b>

6.1. Definizione e casi di deroga	36
6.1.1. Onere organizzativo eccessivo	36
6.1.2. Onere finanziario eccessivo	37
6.1.3. Rischi di pregiudicare la capacità di adempiere allo scopo prefissato o la capacità di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti	37
6.1.4. Ulteriori casi di deroga	38
6.2. Motivi legittimi	38
6.3. Soluzioni di accessibilità alternative	39
<b>Capitolo 7 Procedura di attuazione</b>	<b>40</b>
7.1. Contestazione della dichiarazione di accessibilità	40
7.2. Esito insoddisfacente del monitoraggio	40
7.3. Meccanismo di feedback	40
7.4. Difensore civico digitale	40

## Capitolo 1

### Introduzione

---

#### 1.1. Compendio

Il presente documento di Linee Guida, redatto secondo quanto riportato e contenuto nell'articolo 11 della Legge del 9 gennaio 2004, n. 4, è strutturato in 7 capitoli, come di seguito descritto:

- **Capitolo 1. Introduzione**
  - il paragrafo 1.1 **Compendio**, riporta una breve descrizione del contenuto del documento;
  - il paragrafo 1.2 **Scopo**, descrive le finalità per le quali è emesso il documento;
  - il paragrafo 1.3 **Struttura**, questa sezione riporta l'elenco degli Allegati, che costituiscono parte integrante del presente documento
  - il paragrafo 1.4 **Soggetti destinatari**, individua i destinatari del documento;
  - il paragrafo 1.5 **Riferimenti normativi e tecnici e abrogazioni**, in questa sezione sono indicati puntualmente, secondo la specifica natura normativa o tecnica, tutti i riferimenti considerati per il documento (sia nazionali che internazionali) nonché quelli aggiornati per i requisiti tecnici abrogati dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106;
  - il paragrafo 1.6 **Tempi di attuazione**, riporta le tempistiche relative all'applicazione delle disposizioni del Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106 (art. 2);
  - il paragrafo 1.7 **Termini e definizioni**, contiene i riferimenti delle abbreviazioni dei termini referenziati.
- **Capitolo 2. Requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici**
  - sono referenziati i requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici (Hardware, Web, Documenti non web, Software, Applicazioni Mobili, Documentazione e servizi di supporto) che, ai sensi della Direttiva europea 2016/2102, sono referenziati alla norma tecnica europea EN 301549 v. 2.1.2;
  - si forniscono indicazioni sulle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità avendo come riferimento tecnico la norma UNI EN ISO 9999:2017 per l'identificazione delle tecnologie assistive;
  - sono rese disponibili una serie di raccomandazioni e precisazioni sull'accessibilità digitale dei servizi pubblici erogati a sportello dalla Pubblica Amministrazione.
- **Capitolo 3. Verifica dell'accessibilità degli strumenti informatici**
  - sono indicati i riferimenti da utilizzare per le verifiche tecniche di conformità di accessibilità degli strumenti informatici che, ai sensi della Direttiva europea 2016/2102, sono referenziati alla norma tecnica europea EN 301549 v. 2.1.2. Viene inoltre descritta la metodologia e criteri di valutazione per la verifica soggettiva dell'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili.
- **Capitolo 4. Dichiarazione di accessibilità e pubblicazione obiettivi di accessibilità**
  - sono resi disponibili i riferimenti normativi ed attuativi del modello di dichiarazione di accessibilità per il sito web ed applicazione mobile;
  - vengono riportati i riferimenti normativi relativi all'obbligo annuale per le Pubbliche Amministrazioni di pubblicare gli obiettivi di accessibilità.

- **Capitolo 5. Metodologia di monitoraggio**
  - viene riportata la metodologia di monitoraggio, effettuata da AGID, della conformità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici alle prescrizioni in materia di accessibilità definite all'articolo 4 della Direttiva europea 2016/2102;
  - vengono definite le disposizioni riguardanti la presentazione alla Commissione, da parte di AGID, delle relazioni sugli esiti del monitoraggio, compresi i dati misurati;
  - si fa riferimento all'analisi sulla situazione delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità presso le Amministrazioni, che AGID realizza sulla base di alcune informazioni comunicate dalle stesse all'interno del "Modello di dichiarazione di accessibilità".
- **Capitolo 6. Onere sproporzionato**
  - vengono riportate e approfondite le ipotesi generali alla ricorrenza delle quali è opponibile un onere sproporzionato.
- **Capitolo 7. Procedura di attuazione**
  - vengono riportate e approfondite le tematiche relative alla contestazione della dichiarazione di accessibilità, all'esito insoddisfacente del monitoraggio, al meccanismo di feedback e alla possibilità di ricorrere al difensore civico digitale.

## 1.2. Scopo

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di adempiere a quanto definito dall'art 11 della Legge del 9 gennaio 2004, n. 4, in cui si richiede che l'Agenzia dell'Italia Digitale, sentite anche le associazioni maggiormente rappresentative delle persone con disabilità, nonché quelle del settore industriale coinvolto nella creazione di software per l'accessibilità di siti web e applicazioni mobili, d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del Decreto Legislativo 28 agosto 1997, n. 281, emani, in conformità alle procedure e alle regole tecniche di cui all'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, apposite linee guida con cui, nel rispetto degli atti di esecuzione adottati dalla Commissione europea ai sensi delle direttive sull'accessibilità, siano stabiliti :

1. i requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, conformemente ai principi di cui all'articolo 3-bis, Legge n. 4 del 2004, e ai valori di cui al punto 1), lettera d), numero 3, dell'allegato B al decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 8 luglio 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005;
2. le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità degli strumenti informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili;
3. il modello della dichiarazione di accessibilità di cui all'articolo 3-quater, Legge del 9 gennaio 2004, n. 4;
4. la metodologia di monitoraggio e valutazione della conformità degli strumenti informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, alle prescrizioni in materia di accessibilità;
5. le circostanze in presenza delle quali, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 5 della Direttiva europea 2016/2102, si determina un onere sproporzionato, per cui i soggetti erogatori possono ragionevolmente limitare l'accessibilità di un sito web o applicazione mobile.

## 1.3. Struttura

Le presenti Linee Guida comprendono i seguenti documenti:

- Allegato 1. Modello di dichiarazione di accessibilità sito web e applicazione mobile
- Allegato 2. Modello di autovalutazione
- Allegato 3. Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999:2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione

## 1.4. Soggetti destinatari

I destinatari e l'applicazione delle presenti Linee Guida sono riportati e descritti nell'art. 3 (Soggetti erogatori) della Legge del 9 gennaio 2004, n. 4:

*art. 3-comma 1. La presente legge si applica alle pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e alle aziende appaltatrici di servizi informatici, agli organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, punto 4, della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014 nonché a tutti i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o internet.*

## 1.5. Riferimenti normativi, tecnici e abrogazioni

In questa sezione sono indicati puntualmente, secondo la specifica natura normativa o tecnica, i riferimenti sia nazionali che internazionali tenuti in considerazione per la predisposizione delle presenti Linee Guida.

In caso di aggiornamento della norma tecnica armonizzata EN 301 549, all'atto del recepimento da parte dell'Unione Europea, i riferimenti tecnici delle presenti Linee Guida sono automaticamente aggiornati in maniera corrispondente.

### 1.5.1. Riferimenti normativi internazionali e nazionali

- Direttiva europea 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
- Decisione di esecuzione europea 2018/1523 della Commissione, dell'11 ottobre 2018, che istituisce un modello di dichiarazione di accessibilità conformemente alla direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
- Decisione di esecuzione europea 2018/1524 della Commissione, dell'11 ottobre 2018, che stabilisce una metodologia di monitoraggio e definisce le disposizioni riguardanti la presentazione delle relazioni degli Stati membri conformemente alla direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici [notificata con il numero C(2018) 6560].

- Decisione di esecuzione europea 2018/2048 della Commissione del 20 dicembre 2018 relativa alla norma armonizzata per i siti web e le applicazioni mobili elaborata a sostegno della direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio.
- Regolamento europeo 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Legge del 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Legge del 3 marzo 2009, n.18 “*Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità*”.
- Decreto Legislativo del 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”.
- Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”.
- Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'Amministrazione Digitale”.
- Legge del 9 gennaio 2004, n. 4 “Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici”.
- Legge del 25 ottobre 2017, n. 163 “Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2016-2017”.
- Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106 “Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici”.
- Decreto Legislativo del 14 settembre 2015, n. 151 “Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini e imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183”.
- Decreto Legislativo del 25 maggio 2017, n. 75 “Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”.
- Circolare del Ministro per la pubblica amministrazione n. 3 del 1° ottobre 2018.

### 1.5.2. Riferimenti tecnici internazionali e nazionali

- ISO 9999:2016 “Assistive products for persons with disability -- Classification and terminology”
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation 05 June 2018.
- EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) HARMONISED EUROPEAN STANDARD “Accessibility requirements for ICT products and services”.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi”.



- UNI EN ISO 9999:2017 Prodotti d'assistenza per persone con disabilità - Classificazione e terminologia
- Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1 - Traduzione italiana autorizzata - Pubblicata il 13 settembre 2018.
- UNI EN 301549:2018 - UNI EN 301549 V2.1.2. (2018-08) NORMA EUROPEA ARMONIZZATA "Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT". Versione italiana del novembre 2018, disponibile in forma gratuita in formato digitale dal sito UNI<sup>1</sup>.
- "Guida tecnica all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle pubbliche amministrazioni" pubblicata da AGID, giugno 2018:  
[https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/guida\\_tecnica\\_metriche\\_software.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/guida_tecnica_metriche_software.pdf)

### 1.5.3. Abrogazioni e correlazioni

Considerato che il DM 8 luglio 2005 è stato abrogato dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106, i requisiti abrogati e sostituiti all'uscita delle presenti Linee Guida, sono così referenziati:

- il paragrafo 2.1 sostituisce il documento "Allegato C: Requisiti tecnici di accessibilità per i personal computer di tipo desktop e portatili" del DM 8 luglio 2005;
- il paragrafo 2.2. sostituisce il documento "Allegato A: Verifica tecnica e requisiti di accessibilità delle applicazioni basate su tecnologie internet" del DM 8 luglio 2005;
- il paragrafo 2.4. sostituisce il documento "Allegato D: Requisiti tecnici di accessibilità per l'ambiente operativo, le applicazioni e i prodotti a scaffale" del DM 8 luglio 2005;
- il paragrafo 2.7 sostituisce la Circolare AGID n. 2 del 23 settembre 2015 "Specifiche tecniche sull'hardware, il software e le tecnologie assistive delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità";
- il paragrafo 2.8 sostituisce la Circolare AGID n. 3 del 7 luglio 2017 "Raccomandazioni e precisazioni sull'accessibilità digitale dei servizi pubblici erogati a sportello dalla Pubblica Amministrazione, in sintonia con i requisiti dei servizi online e dei servizi interni";
- il paragrafo 3.2.2. sostituisce il documento "Allegato B: Metodologia e criteri di valutazione per la verifica soggettiva dell'accessibilità delle applicazioni basate su tecnologie internet" del DM 8 luglio 2005.

### 1.6. Tempi di attuazione

Come riportato nell'art.2 del D.Lgs. 106/2018 (Norme transitorie e abrogazioni):

1. comma 1. *Le disposizioni del presente decreto relative ai siti web e alle applicazioni mobili, ad eccezione di quanto disposto dall'articolo 11, comma 1, lettera a), della legge n. 4 del 2004, come sostituito dall'articolo 1, comma 10, del presente decreto, limitatamente ai siti web e alle applicazioni mobili, si applicano come segue:*
  - a. *ai siti web non pubblicati prima del 23 settembre 2018: a decorrere dal 23 settembre 2019;*
  - b. *ai siti web non contemplati dalla lettera a): a decorrere dal 23 settembre 2020;*

---

<sup>1</sup> <http://store.uni.com/catalogo/index.php/uni-en-301549-2018.html>

- c. *alle applicazioni mobili: a decorrere dal 23 giugno 2021.*
2. *comma 2. Gli articoli 6 e 10 della legge 9 gennaio 2004, n. 4, sono abrogati. Fino alla pubblicazione delle Linee guida di cui all'articolo 11 della legge 9 gennaio 2004, n. 4, continuano ad applicarsi le disposizioni adottate in attuazione dell'articolo 10 della medesima legge.*
  3. *comma 3. L'articolo 9, comma 8, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n.221, è abrogato e ogni richiamo a tale disposizione si intende riferito all'articolo 3-quinquies della legge n. 4 del 2004, come introdotto dal presente decreto.*
  4. *comma 4. Il decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 8 luglio 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005, è abrogato a decorrere dalla data di pubblicazione delle linee guida di cui all'articolo 11 della legge n. 4 del 2004, come sostituito dall'articolo 1, comma 10, del presente decreto.*

## 1.7. Termini e definizioni

Di seguito si riportano gli ACRONIMI che verranno utilizzati nelle presenti Linee Guida:

- [AGID] Agenzia per l'Italia Digitale
- [CEI] Comitato Elettrotecnico Italiano
- [DM] Decreto ministeriale
- [D.lgs.] Decreto Legislativo
- [ICT] Information and Communications Technology
- [ISO] International Organisation for Standardization
- [EN] European Standards
- [UE] Unione Europea
- [UNI] Ente Italiano di Normazione
- [W3C] World Wide Web Consortium
- [WCAG] Web Content Accessibility Guidelines

## Requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici

---

Nei paragrafi sottostanti sono elencati i requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici che, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102, sono referenziati alla norma tecnica europea EN 301549 v. 2.1.2, disponibile con traduzione ufficiale in lingua italiana come norma UNI EN 301549:2018.

Le tecnologie assistive ICT non sono oggetto di verifica, in quanto ausili che si interfacciano con prodotti già conformi ai requisiti tecnici presenti in questo capitolo. Per approfondimento sul rapporto tra tecnologie assistive e postazioni di lavoro a disposizione dei dipendenti con disabilità, si consulti il paragrafo 2.7 delle presenti Linee Guida.

### 2.1. Hardware

I requisiti fissati in questo paragrafo sono destinati ai prodotti informatici di tipo hardware (ad esempio: personal computer di tipo desktop, periferiche, dispositivi mobili) al fine di consentire l'acquisto di soluzioni informatiche nativamente predisposte all'accessibilità, ovvero all'uso diretto o con l'ausilio di tecnologie assistive, da parte di persone con disabilità.

Si ricorda che i datori di lavoro pubblici e privati pongono a disposizione del dipendente con disabilità la strumentazione hardware e software e la tecnologia assistiva adeguata alla specifica disabilità, anche in caso di telelavoro, in relazione alle mansioni effettivamente svolte. Nel paragrafo 2.7 delle presenti Linee Guida sono stabilite le specifiche tecniche per l'utilizzo delle suddette postazioni con le tecnologie assistive, nel rispetto della normativa tecnica internazionale.

Il riferimento tecnico per l'hardware all'interno della norma UNI EN 301549:2018 è il capitolo "8 Hardware".

All'hardware si applicano, ove inerente, anche i seguenti punti della norma UNI EN 301549:2018:

- "5 Requisiti generici";
- "6 ICT con comunicazione vocale bidirezionale";
- "7 ICT con funzionalità video";
- "13 ICT che fornisce ritrasmissione o accesso al servizio di emergenza".

### 2.2. Web

Secondo quanto riporta il considerando n. 19 della Direttiva UE 2016/2102 *"Il contenuto dei siti web e delle applicazioni mobili comprende informazioni sia testuali che non testuali, documenti e moduli scaricabili e forme di interazione a due vie, per esempio il trattamento di moduli digitali e il completamento dei processi di autenticazione, identificazione e pagamento"*.

I requisiti del presente paragrafo si applicano anche nei casi in cui i soggetti obbligati ai sensi di legge forniscono informazioni o erogano servizi mediante applicazioni Internet rese disponibili su reti Intranet o su supporti utilizzabili anche in caso di dispositivi non collegati alla rete.

Il riferimento tecnico per il WEB all'interno della norma UNI EN 301549:2018, ove le condizioni siano applicabili, è il I "Prospetto A.1: Pagine web - relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102/EU" all'interno del capitolo "Appendice A (informativa): relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102" della norma UNI EN 301549:2018.

I requisiti di cui al punto 9 della norma UNI EN 301549:2018 si applicano alle pagine web, includendo:

- La conformità con il livello "AA" delle Web Content Accessibility Guidelines (**WCAG 2.0**), ovvero la conformità rispetto ai precedenti requisiti tecnici contenuti nell'allegato A del DM 5 luglio 2005, è equivalente alla conformità ai seguenti punti:
  - 9.1.1 - Alternative testuali (compresi i capitoli sottostanti)
  - 9.1.2 - Media temporizzati (compresi i capitoli sottostanti)
  - 9.1.3.1 - Informazioni e correlazioni
  - 9.1.3.2 - Sequenza significativa
  - 9.1.3.3 - Caratteristiche sensoriali
  - 9.1.4.1 - Uso del colore
  - 9.1.4.2 - Controllo del sonoro
  - 9.1.4.3 - Contrasto (minimo)
  - 9.1.4.4 - Ridimensionamento del testo
  - 9.1.4.5 - Immagini di testo
  - 9.2.1.1 - Tastiera
  - 9.2.1.2 - Nessun impedimento all'uso della tastiera
  - 9.2.2 - Adeguata disponibilità di tempo (compresi i capitoli sottostanti)
  - 9.2.3 - Convulsioni e reazioni fisiche (compresi i capitoli sottostanti)
  - 9.2.4 - Navigabile (compresi i capitoli sottostanti)
  - 9.3 - Comprensibile (compresi i capitoli sottostanti)
  - 9.4.1.1 - Analisi sintattica (parsing)
  - 9.4.1.2 - Nome, ruolo, valore
  - Requisiti di conformità del punto 9.5 - Requisiti di conformità WCAG.

Tale conformità deve essere rispettata come requisito minimo per i siti web le cui procedure di sviluppo e/o aggiornamento sono state avviate prima della data di entrata in vigore delle presenti Linee Guida.

- La conformità con il livello "AA" delle Web Content Accessibility Guidelines (**WCAG 2.1**), prevista dalle presenti Linee Guida, è equivalente alla conformità con tutti i punti da 9.1 a 9.4 e ai requisiti di conformità di cui al punto 9.5 della norma UNI EN 301549:2018. Tale conformità deve essere rispettata come requisito minimo per i siti web le cui procedure negoziali di sviluppo e/o aggiornamento sono state avviate dopo la data di entrata in vigore delle presenti Linee Guida. A partire dal 23 settembre 2020, tale conformità dovrà essere rispettata anche per tutti gli altri siti web di cui al punto precedente.
- I requisiti per altri documenti e software sono forniti rispettivamente ai punti 10 e 11 della norma UNI EN 301549:2018.

I requisiti elencati nel "Prospetto A.1: Pagine web - relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102/EU" all'interno del capitolo "Appendice A (informativa): relazione

tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102” della norma UNI EN 301549:2018 si applicano a:

1. documenti che sono pagine web;
2. documenti che sono incorporati nelle pagine web e che sono utilizzati nella rappresentazione o che sono destinati a essere rappresentati insieme alla pagina web in cui sono incorporati;
3. software che è una pagina web; oppure
4. software incorporato nelle pagine web e utilizzato nella rappresentazione o destinato alla rappresentazione insieme alla pagina web in cui è incorporato.

Oltre a quanto sopra esposto, il riferimento tecnico della norma UNI EN 301549:2018 per i documenti inseriti all'interno delle pagine web (inclusi i documenti e moduli scaricabili) è il capitolo “10 Documenti non web”.

## 2.3. Documenti non web

Secondo il considerando n. 19 della Direttiva UE 2016/2102 “*Il contenuto dei siti web e delle applicazioni mobili comprende informazioni sia testuali che non testuali, documenti e moduli scaricabili e forme di interazione a due vie, per esempio il trattamento di moduli digitali e il completamento dei processi di autenticazione, identificazione e pagamento*”.

Secondo la definizione contenuta nella norma tecnica UNI EN 301549:2018, un documento non web è un documento che non è una pagina web, non è incorporato nelle pagine web e non è utilizzato nella rappresentazione o nel funzionamento della pagina.

Se un documento non risponde ai criteri di accessibilità, ovvero è disponibile solo in formato non accessibile è necessario fornire in formato accessibile un contenuto testuale che ne riepiloghi il contenuto (sommario) e che sia fornita una modalità accessibile di contatto con l'amministrazione per consentire alla persona con disabilità di ricevere informazioni alternative equivalenti al documento non accessibile.

Il riferimento tecnico per i documenti non web all'interno della norma UNI EN 301549:2018 è il capitolo “10 Documenti non web”.

Nell'ambito dei documenti non web, nei termini di accessibilità e comprensibilità dell'informazione, si suggerisce di tener conto dell'uso delle Norme UNI CEI ISO/IEC 25012 “Modello di qualità dei dati” del 2014 e UNI CEI ISO/IEC 25024 “Misurazione della qualità dei dati” del 2016.

## 2.4. Software

I requisiti contenuti in questo paragrafo sono destinati ai prodotti informatici di tipo software al fine di consentire l'acquisto di soluzioni informatiche nativamente predisposte all'accessibilità, ovvero all'uso diretto o con l'ausilio di tecnologie assistive, da parte di persone con disabilità.

I datori di lavoro pubblici e privati pongono a disposizione del dipendente con disabilità la strumentazione hardware e software e la tecnologia assistiva adeguata alla specifica disabilità, anche in caso di telelavoro, in relazione alle mansioni effettivamente svolte. Nel paragrafo 2.7 delle presenti Linee Guida sono stabilite le specifiche tecniche per l'utilizzo delle suddette postazioni con le tecnologie assistive, nel rispetto della normativa tecnica internazionale.

Il riferimento tecnico per il software all'interno della norma UNI EN 301549:2018 è il capitolo "11. Software".

Al software si applicano, ove inerente, anche i seguenti punti della norma UNI EN 301549:2018:

- "5 Requisiti generici";
- "6 ICT con comunicazione vocale bidirezionale";
- "7 ICT con funzionalità video";
- "13 ICT che fornisce ritrasmissione o accesso al servizio di emergenza".

In relazione alla qualità del software, si rimanda alla "Guida tecnica all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle pubbliche amministrazioni" pubblicata da AGID nel giugno 2018.

## **2.5. Applicazioni mobili**

Secondo l'art. 3 comma 2 della Direttiva UE 2016/2102, è definibile come "applicazione mobile" il software applicativo progettato e sviluppato da parte o per conto dei soggetti erogatori per essere utilizzato su dispositivi mobili, quali ad esempio smartphone e tablet. È escluso il software che controlla tali dispositivi (sistemi operativi mobili) o lo stesso hardware informatico.

Nel Considerando n. 19 della Direttiva si fa altresì presente che il contenuto dei siti web e delle applicazioni mobili comprende informazioni sia testuali che non testuali, documenti e moduli scaricabili e forme di interazione bidirezionale, come ad esempio il trattamento di moduli digitali e il completamento dei processi di autenticazione, identificazione e pagamento.

Ai sensi del comma 2 dell'art. 3 della Legge n. 4/2004, le disposizioni in ordine agli obblighi per l'accessibilità non si applicano ai contenuti che si trovano esclusivamente su dispositivi mobili o programmi utente per dispositivi mobili sviluppati per gruppi chiusi di utenti o per uso specifico in determinati contesti e non disponibili e usati da ampi segmenti di utenti.

Il riferimento tecnico per le applicazioni mobili all'interno della norma UNI EN 301549:2018 è formato dai punti presenti nel "Prospetto A.2: Applicazioni mobili - relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102/EU" presente all'interno del capitolo "Appendice A (informativa): Relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102" della norma UNI EN 301549:2018.

La conformità delle applicazioni mobili con quanto sopra descritto deve essere rispettata a decorrere dal 23 giugno 2021.

## **2.6. Documentazione e servizi di supporto**

La documentazione resa disponibile con gli strumenti informatici, se fornita separatamente o integrata negli stessi, deve elencare e spiegare come utilizzare le caratteristiche di accessibilità e compatibilità dello stesso.

Le funzioni di accessibilità e compatibilità includono funzionalità di accessibilità integrate e funzioni di accessibilità che garantiscono la compatibilità con la tecnologia assistiva.

Il riferimento tecnico per la documentazione e servizi di supporto all'interno della norma UNI EN 301549:2018 è il capitolo "12 Documentazione e servizi di supporto".

## 2.7. Postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità

La postazione di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità è dotata di tecnologie ICT di cui ai paragrafi dal 2.1 al 2.6 del presente capitolo e da uno o più ausili definiti "tecnologie assistive".

Il riferimento tecnico per l'identificazione della tecnologia assistiva è la norma UNI EN ISO 9999:2017, referenziata parzialmente per gli ausili presenti nel nomenclatore tariffario<sup>2</sup> nell'allegato 5 del Decreto del presidente del consiglio dei ministri 12 gennaio 2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502" (G.U. Serie Generale, n. 65 del 18 marzo 2017), decreto che stabilisce i Livelli Minimi di Assistenza (LEA) esigibili dai cittadini su tutto il territorio nazionale.

In particolare, si segnalano le tecnologie per la classe 22 "Ausili per comunicazione, informazione e segnalazione" elencate nell'allegato 3, "Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999:2017 relativo alla comunicazione e gestione dell'informazione".

## 2.8. Servizi pubblici erogati a sportello dalla Pubblica Amministrazione

Il presente paragrafo sostituisce la Circolare AGID n. 3/2017 "Raccomandazioni e precisazioni sull'accessibilità digitale dei servizi pubblici erogati a sportello dalla Pubblica Amministrazione, in sintonia con i requisiti dei servizi online e dei servizi interni".

Il presente paragrafo riporta una versione aggiornata dei contenuti del punto "3.1. Servizi a sportello" precedentemente disponibili nella Circolare AGID n. 3/2017.

Per quanto riguarda i temi "3.2 Servizi on line" e "3.3. Servizi interni" della suddetta circolare, vale quanto specificato nei punti espressi, ove siano applicabili, dal paragrafo 2.1 al paragrafo 2.7 delle presenti Linee Guida.

I servizi erogati a sportello debbono essere caratterizzati da accessibilità, fruibilità ed efficacia a favore di tutti i soggetti senza discriminazione alcuna, con particolare attenzione agli aspetti inerenti all'identificazione della persona nel rispetto della vigente normativa, nonché alla possibilità che la persona possa esprimere autonomamente la propria volontà.

Qualora i servizi a sportello non fossero accessibili, occorrerà predisporre quelli che, secondo l'articolo 2 della Convenzione ONU (ratificata con Legge 3 marzo 2009, n. 18), sono "accomodamenti ragionevoli", ovvero *"le modifiche e gli adattamenti necessari e appropriati che non impongano un carico*

---

<sup>2</sup> Nomenclatore Tariffario delle Protesi e degli Ausili elenca le tipologie di ausilio (con relative lavorazioni, aggiuntivi e riparazioni) fornibili a carico del Servizio Sanitario Nazionale italiano, su prescrizione medica <http://www.trovanorme.salute.gov.it/norme/renderPdf.spring?seriegu=SG&datagu=18/03/2017&redaz=17A02015&art=9&art=1&subart=1&subart1=10&vers=1&prog=001>.

*sproporzionato o eccessivo, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e libertà fondamentali?*

Tali accomodamenti, in funzione della preventiva analisi delle reali esigenze dei soggetti fruitori potranno essere di natura tecnica (esempio postazioni adattate), organizzativa o di mediazione, effettuata con l'ausilio di personale adeguatamente formato.

In particolare, si fa riferimento agli aspetti citati in premessa, circa:

- l'identificazione della persona nel rispetto della vigente normativa, anche in presenza di impedimenti comunicativi;
- la possibilità che la persona possa esprimere autonomamente la propria volontà, anche in presenza di un impedimento a sottoscrivere.

A tal proposito si rammenta anche la disposizione contenuta nell'articolo 4, comma 1 del Testo unico n. 445 del 28 dicembre 2000, ai sensi del quale: *“la dichiarazione di chi non sa o non può firmare è raccolta dal pubblico ufficiale previo accertamento dell'identità del dichiarante. Il pubblico ufficiale attesta che la dichiarazione è stata a lui resa dall'interessato in presenza di un impedimento a sottoscrivere”*. Circa tale disposizione si raccomanda che il pubblico ufficiale, all'atto della sottoscrizione del documento, metta in atto tutto ciò che è possibile per permettere la partecipazione della persona con disabilità al procedimento amministrativo, raccogliendo l'espressione di volontà anche attraverso l'uso di strumenti diversi. Tali strumenti, descritti di seguito tra gli accomodamenti ragionevoli, consentono all'utente di comunicare ed esprimere la propria volontà con mezzi alternativi alla scrittura su carta, senza dover necessariamente ricorrere alla sottoscrizione attraverso un segno grafico.

In applicazione dei principi espressi nella Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, le Amministrazioni adottano nella erogazione dei loro servizi, accomodamenti ragionevoli dei quali si indicano alcuni esempi non esaustivi.

Costituisce accomodamento ragionevole la redazione di eventuale documentazione divulgativa semplificata, in particolare in tutti i casi di limitazioni della comprensione o di ridotta conoscenza della lingua italiana, come anche l'apposizione di segnaletica digitale chiara e coerente nei vari ambienti.

Inoltre, l'accoglienza al servizio deve essere agevolata con una adeguata gestione dei sistemi di chiamata delle code o numerazione, finalizzata a garantire l'inclusione degli utenti con limitazioni sensoriali della vista e/o dell'udito.

Un altro accomodamento rilevante riguarda la possibilità di dotare gli sportelli tradizionali con strumentazione informatica adeguata e di predisporre, ove possibile e ritenuto necessario, sportelli sostitutivi informatizzati “virtuali” dedicati o adatti all'uso personale di strumenti dell'utente.

Si raccomanda di allestire una postazione locale dedicata per l'utente, che preveda in taluni casi l'uso di terminali o monitor e degli strumenti, già previsti per il personale con disabilità interno all'ufficio, descritti nel paragrafo 2.7 delle presenti Linee Guida.

Inoltre, si raccomanda il ricorso a soluzioni volte a facilitare la comunicazione alternativa con il pubblico, comprendendo anche nella Wi-Fi- area possibili utilizzi di Social media e App specifiche accessibili, su smartphone e tablet, che consentano ulteriori comunicazioni vocali e scritte.



Si ricorda infine che, per tutte le circostanze non richiamate dalle presenti Linee Guida, per mancanza di legislazione specifica in merito, o di soluzioni tecniche appropriate, il pubblico ufficiale/dipendente che si relaziona con l'utente deve adottare tutti i possibili accorgimenti per far sì che i diritti di ogni soggetto vengano rispettati, così come previsto dalle più generali disposizioni della citata Convenzione ONU e dalla normativa italiana.

## **Verifica dell'accessibilità degli strumenti informatici**

---

Nei paragrafi sottostanti sono indicati i riferimenti da utilizzare per le verifiche tecniche di conformità di accessibilità degli strumenti informatici che, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102, sono referenziati dalla norma UNI EN 301549:2018.

Nello specifico è descritta la modalità per la verifica di conformità dell'hardware, delle applicazioni web, inclusi i documenti web e non web, software ed applicazioni mobili, della relativa documentazione e servizi di supporto, nonché la metodologia e criteri di valutazione per la verifica soggettiva dell'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili.

Sono esclusi dall'applicazione della verifica i casi previsti dal capitolo "6. Onere Sproporzionato" delle presenti Linee Guida, che devono essere adeguatamente referenziati.

La documentazione del prodotto fornita con gli strumenti informatici, se fornita separatamente o integrata, deve elencare e spiegare come utilizzare le caratteristiche di accessibilità e compatibilità degli strumenti stessi.

### **3.1. Hardware**

Nel presente paragrafo sono indicati i riferimenti da utilizzare per la verifica di conformità dell'hardware così come previsto dal capitolo "8 Hardware" della norma UNI EN 301549:2018.

#### **3.1.1. Verifica tecnica**

La verifica di conformità dei prodotti hardware è effettuabile applicando quanto previsto dal punto "C.8 Hardware" dell'Appendice C (normativa): Determinazione della conformità" della norma UNI EN 301549:2018". Alla verifica dell'hardware si applicano, ove inerente, anche i seguenti punti della stessa appendice:

- "C.5 Requisiti generici";
- "C.6 ICT con comunicazione vocale bidirezionale";
- "C.7 ICT con funzionalità video";
- "C.13 ICT che fornisce ritrasmissione o accesso al servizio di emergenza".

#### **3.1.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva dell'hardware**

Secondo quanto previsto dai Requisiti tecnici (art. 11 comma 1 lettera a) della Legge n. 4/2004), al fine di dare attuazione alle prescrizioni di cui all'articolo 4 della Direttiva UE 2016/2102 anche per l'hardware è necessario prendere come riferimento i valori di cui al successivo paragrafo 3.2.2.1, lettera d), numero 3.

Tale attività è svolta limitatamente all'hardware sviluppato in nome e per conto del soggetto erogatore.

Al fine di evitare di incorrere nella clausola di onere sproporzionato, l'attività di verifica soggettiva di cui al paragrafo 3.2.2.1. è adattabile e applicabile anche all'hardware e deve essere svolta obbligatoriamente per le forniture sopra soglia comunitaria ai sensi dell'art. 35 del Decreto Legislativo del 18 aprile 2016, n. 50.

Per le forniture sotto soglia comunitaria, fermo restando la possibilità di adattare e utilizzare comunque anche per l'hardware la procedura di cui al paragrafo 3.2.2.1., è richiesto di poter utilizzare almeno una metodologia semplificata per la realizzazione di test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, svolte anche da parte di funzionari del medesimo soggetto erogatore opportunamente formati, con il coinvolgimento di persone con disabilità.

Con riferimento alla creazione e gestione dei gruppi di valutazione composti da persone con disabilità, si ricorda di garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

## **3.2. Web**

Nel presente paragrafo sono indicati i riferimenti da utilizzare per la verifica di conformità del contenuto dei siti web, che comprende informazioni sia testuali che non testuali, documenti e moduli scaricabili e forme di interazione bidirezionale, come ad esempio il trattamento di moduli digitali e il completamento dei processi di autenticazione, identificazione e pagamento, così come previsto dal capitolo "9 Web" dalla norma UNI EN 301549:2018.

Nella valutazione, i siti web vengono valutati come singole pagine web. Le applicazioni web e quelle web mobili sono comprese nella definizione di pagina web che è abbastanza ampia e contempla tutti i tipi di contenuto web.

### **3.2.1. Verifica tecnica**

La verifica di conformità delle pagine web è realizzabile, ove le condizioni siano applicabili, secondo quanto previsto nel prospetto A.1 presente all'interno dell'Appendice A della norma UNI EN 301549:2018.

La verifica di conformità è relativa alle pagine web, che includono:

1. documenti in forma di pagine web;
2. documenti che sono incorporati nelle pagine web e che sono utilizzati nella rappresentazione o che sono destinati a essere rappresentati insieme alla pagina web in cui sono incorporati;
3. software che è una pagina web; oppure
4. software incorporato nelle pagine web e utilizzato nella rappresentazione o destinato alla rappresentazione insieme alla pagina web in cui è incorporato.

Oltre a quanto sopra esposto, il riferimento tecnico della norma UNI EN 301549:2018 per i documenti inseriti all'interno delle pagine web (inclusi i documenti e moduli scaricabili) è il capitolo "10 Documenti non web".

### 3.2.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva delle pagine web

Secondo quanto previsto dai Requisiti tecnici (art. 11 comma 1 lettera a) della Legge n. 4/2004), al fine di dare attuazione alle prescrizioni di cui all'articolo 4 della Direttiva UE 2016/2102 è necessario prendere come riferimento i valori di cui al successivo paragrafo 3.2.2.1, lettera d), numero 3.

Al fine di evitare di incorrere nella clausola di onere sproporzionato, l'attività di verifica soggettiva va svolta obbligatoriamente per le forniture sopra soglia comunitaria ai sensi dell'art. 35 del Decreto Legislativo del 18 aprile 2016, n. 50.

Per le forniture sotto soglia comunitaria, fermo restando la possibilità di utilizzare comunque la procedura di cui al paragrafo 3.2.2.1., è richiesto di utilizzare almeno una metodologia semplificata per la realizzazione di test di usabilità, ad esempio quella definita dal Protocollo eGLU<sup>3</sup> o con altre modalità, ad esempio con analisi basate su euristiche, svolte anche da parte di funzionari del medesimo soggetto erogatore opportunamente formati, con il coinvolgimento di persone con disabilità.

Con riferimento alla creazione e gestione dei gruppi di valutazione composti da persone con disabilità, si ricorda di garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

#### 3.2.2.1. Verifica soggettiva

Per verifica soggettiva delle pagine web si intende una valutazione del livello di qualità dei servizi, già giudicati accessibili tramite la verifica tecnica, effettuata con l'intervento del destinatario, coinvolgendo anche le persone con disabilità, sulla base di considerazioni empiriche.

La metodologia di verifica soggettiva delle pagine web si articola in quattro principali fasi:

##### **a) Analisi da parte di uno o più esperti di fattori umani**

La valutazione da parte di uno o più esperti di fattori umani consiste essenzialmente nel metodo della simulazione cognitiva attraverso il quale l'esperto definisce contesti, scopi e modi di interazione dell'utente, presente nel gruppo di valutazione, con il sito e costruisce scenari d'uso che simulano a livello cognitivo il comportamento dell'utente.

L'esperto di fattori umani conosce i servizi che il sito intende erogare, le informazioni che può fornire, le azioni richieste all'utente per raggiungere tali obiettivi per mezzo dell'interfaccia, nonché le informazioni sugli utenti potenziali e sulla esperienza e conoscenza a loro richieste per interagire con il sito.

Questa parte della valutazione, in coerenza con quanto già effettuato in fase di progettazione, è finalizzata ad assegnare a ciascuno dei criteri indicati, ove applicabili, un giudizio su una scala crescente di valori da 1 a 5 in cui:

1. corrisponde a nessuna rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
2. corrisponde a poca rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
3. corrisponde a sufficiente rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;

---

<sup>3</sup> <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>

4. corrisponde a molta rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
5. corrisponde a moltissima rispondenza dell'ambiente al criterio in esame.

### **b) Costituzione del gruppo di valutazione**

La seconda parte della valutazione prevede la costituzione del gruppo di valutazione i cui componenti disabili utilizzano le proprie tecnologie assistive; fanno parte del gruppo di valutazione utenti rappresentativi dei diversi tipi di disabilità: sordità, ipovisione, daltonismo, cecità, disabilità motoria agli arti superiori, distrofia spastica, disabilità cognitiva, nonché soggetti appartenenti a diverse categorie di utenti interessate ad accedere al sito.

### **c) Esecuzione dei task da parte del gruppo di valutazione**

L'esecuzione dei task da parte dei componenti del gruppo di valutazione avviene sia in contesti usuali (casa, ambiente di lavoro), sia in contesti appositamente costituiti (ambiente di laboratorio).

Il gruppo di valutazione esegue una serie di prove basate sulla interazione con l'ambiente. Le prove vengono svolte in forma libera, cioè senza compiti specifici, ovvero per obiettivi, se eseguite secondo compiti specifici.

Nella esecuzione delle prove, il gruppo di valutazione è guidato dall'esperto di fattori umani.

Nel corso della navigazione libera, l'esperto raccoglie i commenti dell'utente, anche verbali, e le osservazioni sul suo comportamento.

Nella prova su compiti specifici, l'esperto registra il tipo di compito, la quantità di tempo impiegata per svolgerlo e gli eventuali errori commessi ed annota i commenti dell'utente e le osservazioni sul suo comportamento.

### **d) Valutazione dei risultati ed elaborazione del rapporto conclusivo**

La verifica soggettiva si conclude con la predisposizione di un rapporto nel quale l'esperto di fattori umani indica la valutazione su scale soggettive ricavata dalla simulazione cognitiva dallo stesso effettuata, le proprie considerazioni sulle caratteristiche qualitative del sito, i dati relativi alle prestazioni degli utenti in relazione ai compiti affidati: performance, commenti, osservazioni comportamentali le risposte a questionari di valutazione compilati dagli utenti la valutazione complessiva del livello di qualità raggiunto secondo il seguente schema:

1. valore medio complessivo minore di 2 = assenza di qualità;
2. valore medio complessivo maggiore o uguale a 2 e minore di 3 = primo livello di qualità;
3. valore medio complessivo maggiore o uguale a 3 e minore di 4 = secondo livello di qualità;
4. valore medio complessivo maggiore o uguale a 4 = terzo livello di qualità.

### **3.2.2.2. Criteri di valutazione**

I criteri essenziali su cui basare la verifica soggettiva dei siti web e delle applicazioni realizzate con tecnologie Internet sono:

1. **percezione:** informazioni e comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili;
2. **comprensibilità:** informazioni e comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare;
3. **operabilità:** informazioni e comandi devono consentire una scelta immediata della azione adeguata per raggiungere l'obiettivo voluto;
4. **coerenza:** simboli, messaggi e azioni devono avere lo stesso significato in tutto l'ambiente;
5. **salvaguardia della salute (safety):** l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente;
6. **sicurezza:** l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza;
7. **trasparenza:** l'ambiente deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione della dinamica dell'ambiente stesso;
8. **apprendibilità:** l'ambiente deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento;
9. **aiuto e documentazione:** funzioni di aiuto, quali le guide in linea, e documentazione relativa al funzionamento dell'ambiente devono essere di facile reperimento e connesse al compito svolto dall'utente;
10. **tolleranza agli errori:** l'ambiente, pur configurandosi in modo da prevenire gli errori, ove questi, comunque, si manifestino, deve fornire appropriati messaggi che individuano chiaramente l'errore occorso e le azioni necessarie per superarlo;
11. **gradevolezza:** l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a favorire e mantenere l'interesse dell'utente;
12. **flessibilità:** l'ambiente deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.

### 3.3. Documenti non web

Nel presente paragrafo sono indicati i riferimenti da utilizzare per la verifica di conformità dei documenti non web, così come previsto dalla norma UNI EN 301549:2018.

#### 3.3.1. Verifica tecnica

La verifica di conformità dei documenti non web è effettuabile applicando quanto previsto dal punto "C.10 documenti non web" contenute in "Appendice C (normativa): Determinazione della conformità" della norma UNI EN 301549:2018.

### 3.4. Software

Nel presente paragrafo sono indicati i riferimenti da utilizzare per la verifica di conformità del software, così come previsto dalla norma UNI EN 301549:2018.

#### 3.4.1. Verifica tecnica

La verifica di conformità dei prodotti software è effettuabile applicando quanto previsto dal punto "C.11 Software" dell'"Appendice C (normativa): Determinazione della conformità" della norma UNI

EN 301549:2018. Alla verifica del software si applicano, ove inerente, anche i seguenti punti della stessa appendice:

- “C.5 Requisiti generici”;
- “C.6 ICT con comunicazione vocale bidirezionale”;
- “C.7 ICT con funzionalità video”;
- “C.13 ICT che fornisce ritrasmissione o accesso al servizio di emergenza”.

### **3.4.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva del software**

Secondo quanto previsto dai Requisiti tecnici (art. 11 comma 1 lettera a) della Legge n. 4/2004), al fine di dare attuazione alle prescrizioni di cui all'articolo 4 della direttiva UE 2016/2102 anche per il software è necessario prendere come riferimento i valori di cui al paragrafo 3.2.2.1, lettera d), numero 3.

Tale attività è svolta limitatamente al software sviluppato in nome e per conto del soggetto erogatore.

Al fine di evitare di incorrere nella clausola di onere sproporzionato, l'attività di verifica soggettiva per i siti **web** di cui al paragrafo 3.2.2.1. è adattabile e applicabile anche al software e deve essere svolta obbligatoriamente per le forniture sopra soglia comunitaria ai sensi dell'art. 35 del Decreto Legislativo del 18 aprile 2016, n. 50.

Per le forniture sotto soglia comunitaria, fermo restando la possibilità di adattare e utilizzare comunque anche per il software la procedura di cui al paragrafo 3.2.2.1., è richiesto di poter utilizzare almeno una metodologia semplificata per la realizzazione di test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, svolte anche da parte di funzionari del medesimo soggetto erogatore opportunamente formati, con il coinvolgimento di persone con disabilità.

Con riferimento alla creazione e gestione dei gruppi di valutazione composti da persone con disabilità, si ricorda di garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

## **3.5. Applicazioni mobili**

Nel presente paragrafo sono indicati i riferimenti da utilizzare per la verifica di conformità delle applicazioni mobili, così come previsto dalla norma UNI EN 301549:2018.

### **3.5.1. Verifica tecnica**

La verifica di conformità delle applicazioni mobili è effettuabile applicando quanto previsto nel Prospetto A.2 presente all'interno dell'Appendice A della norma UNI EN 301549:2018. Per i documenti non web, per i contenuti e i moduli scaricabili dal web si applica quanto contenuto nel capitolo “10 Documenti non web”.

### **3.5.2. Criteri di valutazione per la verifica soggettiva delle applicazioni mobili**

Secondo quanto previsto dai Requisiti tecnici (art. 11 comma 1 lettera a) della Legge n. 4/2004), al fine di dare attuazione alle prescrizioni di cui all'articolo 4 della direttiva UE 2016/2102 anche per le applicazioni mobili è necessario prendere come riferimento i valori di cui al paragrafo 3.2.2.1, lettera d), numero 3.

Al fine di evitare di incorrere nella clausola di onere sproporzionato, l'attività di verifica soggettiva per i siti web di cui al paragrafo 3.2.2.1. è adattabile e applicabile anche alle applicazioni mobili e deve essere svolta obbligatoriamente per le forniture sopra soglia comunitaria ai sensi dell'art. 35 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Per le forniture sotto soglia comunitaria, fermo restando la possibilità di adattare e utilizzare comunque anche per le applicazioni mobili la procedura di cui al paragrafo 3.2.2.1., è richiesto di poter utilizzare almeno una metodologia semplificata per la realizzazione di test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, svolte anche da parte di funzionari del medesimo soggetto erogatore opportunamente formati, con il coinvolgimento di persone con disabilità.

Con riferimento alla creazione e gestione dei gruppi di valutazione composti da persone con disabilità, si ricorda di garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

## **3.6. Documentazione e servizi di supporto**

Nel presente paragrafo sono indicati i riferimenti da utilizzare per la verifica di conformità della Documentazione e dei servizi di supporto, così come previsto dalla norma UNI EN 301549:2018. La documentazione del prodotto fornita con l'ICT, se fornita separatamente o integrata nell'ICT, deve elencare e spiegare come utilizzare le caratteristiche di accessibilità e compatibilità dell'ICT. Le funzioni di accessibilità e compatibilità includono funzionalità di accessibilità integrate e funzioni di accessibilità che garantiscono la compatibilità con la tecnologia assistiva.

### **3.6.1. Verifica tecnica**

La verifica di conformità della documentazione e dei servizi a supporto fornita con i servizi informatici è effettuabile applicando quanto previsto dal punto "C.12 Documentazione e servizi di supporto" dell'"Appendice C (normativa): Determinazione della conformità" della norma UNI EN 301549:2018.



## Dichiarazione di accessibilità e pubblicazione obiettivi di accessibilità

---

### 4.1. Siti web e applicazioni mobili

I soggetti erogatori devono rilasciare una dichiarazione di accessibilità per i siti web e applicazioni mobili di cui sono titolari, come previsto dalla:

- Direttiva UE 2016/2102
- Decisione di esecuzione UE 2018/1523
- Legge n. 4/2004.

Per la redazione della dichiarazione di accessibilità di ciascun sito web e applicazione mobile, i soggetti erogatori devono compilare, esclusivamente sulla piattaforma di AGID, un form online coerente con il modello riportato nell'Allegato 1 - "Modello di dichiarazione di accessibilità" - delle presenti Linee Guida.

Una volta compilata la dichiarazione on-line, il Responsabile della Transizione Digitale del soggetto erogatore riceve da AGID un link, da esporre con la dicitura "Dichiarazione di accessibilità":

- nel *footer*, per quanto riguarda i siti web
- nella sezione dedicata alle informazioni generali riportate nello store, per quanto riguarda l'applicazione mobile.

Le informazioni presenti nella dichiarazione devono essere ricavate da una delle seguenti analisi:

- un'autovalutazione effettuata direttamente dal soggetto erogatore;
- una valutazione effettuata da terzi;
- una valutazione effettuata con il "Modello di autovalutazione", reso disponibile online da AGID e riportato nell'Allegato 2 delle presenti Linee Guida.

Ove non sia tecnicamente possibile o altamente oneroso effettuare una verifica di accessibilità completa, ai fini della redazione della dichiarazione di accessibilità il soggetto erogatore può applicare una metodologia di verifica a campione, anche ispirandosi alla metodologia di monitoraggio approfondito di cui al capitolo 5 delle presenti Linee Guida. Tale campione deve essere riportato all'interno di una relazione di valutazione curata dal soggetto erogatore.

La prima dichiarazione di accessibilità deve essere compilata:

- entro il 23 settembre 2019, per un sito web pubblicato dopo il 23 settembre 2018;
- entro il 23 settembre 2020, per un sito web pubblicato prima del 23 settembre 2018;
- entro il 23 giugno 2021, per un'applicazione mobile.

Entro il 23 settembre di ogni anno il soggetto erogatore riesamina e valida l'esattezza delle affermazioni contenute nella dichiarazione di accessibilità, avvalendosi esclusivamente della piattaforma di AGID.

Pertanto, la validità di ogni dichiarazione ricopre un periodo temporale che va dal 24 settembre al 23 settembre dell'anno successivo.

Si ricorda che la mancata pubblicazione della dichiarazione di accessibilità determina un inadempimento normativo, con la responsabilità prevista dall'art. 9 della Legge n. 4/2004.

#### **4.1.1. Conformità al modello di dichiarazione di accessibilità**

La conformità al modello di dichiarazione di accessibilità così come indicato nell'art. 3 – quater della Legge n.4/2004 modificata con il Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106, è garantita dalla compilazione online del modello fornito da AGID.

Qualsiasi altro modello di dichiarazione utilizzato dal soggetto erogatore non è ritenuto conforme a quanto richiesto dalla Decisione di esecuzione UE 2018/1523.

#### **4.2. Pubblicazione sul sito web degli obiettivi annuali di accessibilità**

Il presente paragrafo sostituisce la circolare AGID n. 1/2016 ribadendo l'obbligo annuale per le Pubbliche Amministrazioni (di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legislativo n. 165/2001) di pubblicare sul proprio sito web entro il 31 marzo gli obiettivi di accessibilità per l'anno corrente e lo stato di attuazione del piano per l'utilizzo del telelavoro, come stabilito dal Decreto legge n. 179/2012, articolo 9, comma 7.

Al fine di supportare le pubbliche amministrazioni nell'attività di definizione e pubblicazione degli obiettivi annuali di accessibilità, sul sito dell'Agenzia per l'Italia digitale è disponibile un'apposita applicazione on-line.

## Capitolo 5

### Metodologia di monitoraggio

---

#### 5.1. Siti web e applicazioni mobili

Il presente capitolo descrive la metodologia di monitoraggio della conformità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici alle prescrizioni in materia di accessibilità definite all'articolo 4 della Direttiva UE 2016/2102, sulla base delle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della stessa, e definisce le disposizioni riguardanti la presentazione alla Commissione europea, da parte di AGID, delle relazioni sugli esiti del monitoraggio, compresi i dati ottenuti.

##### 5.1.1. Periodicità del monitoraggio

Il primo periodo di monitoraggio per i siti web è compreso tra il 1° gennaio 2020 e il 22 dicembre 2021. Dopo il primo periodo, il monitoraggio è effettuato con frequenza annuale.

Il primo periodo di monitoraggio per le applicazioni mobili è compreso tra il 23 giugno 2021 e il 22 dicembre 2021. Nel corso del primo periodo, il monitoraggio delle applicazioni mobili comprende i risultati ottenuti da un campione limitato ad almeno un terzo del numero stabilito al punto 5 del paragrafo 5.1.3.1.

Dopo il primo periodo, il monitoraggio delle applicazioni mobili è effettuato con frequenza annuale sul campione stabilito al punto 5 del paragrafo 5.1.3.1.

Successivamente al primo periodo, il periodo di monitoraggio annuale sia per i siti web che per le applicazioni mobili è compreso tra il 1° gennaio e il 22 dicembre.

##### 5.1.2. Metodi di monitoraggio

AGID effettua il monitoraggio avvalendosi di:

1. un metodo di monitoraggio approfondito atto a verificare la conformità, applicato nel rispetto delle prescrizioni di cui al punto 1.2 dell'allegato I della Decisione di esecuzione UE 2018/1524 della Commissione;
2. un metodo di monitoraggio semplificato atto a rilevare la non conformità, applicato nel rispetto delle prescrizioni di cui al punto 1.3 dell'allegato I della Decisione di esecuzione UE 2018/1524 della Commissione.

Tali metodi di monitoraggio non aggiungono, annullano o sostituiscono le prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della Direttiva UE 2016/2102. I metodi sono

indipendenti da qualsiasi particolare verifica, strumento di valutazione dell'accessibilità, sistema operativo e browser web o da specifiche tecnologie assistive.

Per quanto riguarda i riferimenti tecnici si fa riferimento al paragrafo 2.2 per i siti web e al paragrafo 2.5 e le applicazioni mobili.

### 5.1.2.1. Monitoraggio approfondito

AGID, secondo le indicazioni di quanto riportato nei paragrafi 2.2, 2.3 e 2.5 del capitolo “2 Requisiti Tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici”, applica un metodo di monitoraggio approfondito per verificare che un sito web o un'applicazione mobile soddisfi tutte le prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della Direttiva UE 2016/2102.

Il metodo di monitoraggio approfondito analizza tutte le fasi dei processi nel campione individuato, effettuando le operazioni fondamentali previste per il completamento del processo.

Il metodo di monitoraggio approfondito valuta l'interazione con i form, i controlli dell'interfaccia e le finestre di dialogo, le conferme per l'immissione di dati, i messaggi di errore e ove possibile altri feedback risultanti dall'interazione degli utenti, nonché il comportamento del sito web quando vengono applicate impostazioni o preferenze diverse.

Il metodo di monitoraggio approfondito può includere, ove opportuno, test di usabilità quali l'osservazione e l'analisi della percezione, da parte degli utenti con disabilità, dei contenuti del sito web o dell'applicazione mobile e del grado di difficoltà di utilizzo, da parte di tali utenti, di componenti dell'interfaccia come i menù di navigazione o i form.

AGID può utilizzare, interamente o in parte, i risultati della valutazione messi a disposizione dall'ente pubblico qualora siano soddisfatte le seguenti condizioni:

1. il soggetto erogatore ha fornito la relazione di valutazione dettagliata più recente a sua disposizione;
2. tale valutazione è stata condotta non più di 3 anni prima della data del monitoraggio, con le modalità specificate nel presente paragrafo e al paragrafo 5.1.3.5 (Campionamento delle pagine);
3. AGID considera valida la relazione di valutazione ai fini dell'utilizzo nell'ambito del monitoraggio approfondito, sulla base di:
  - a. risultati dell'applicazione del metodo di monitoraggio semplificato al sito web o all'applicazione mobile;
  - b. un'analisi della relazione, adattata in base ad esempio alla data di rilevazione e al livello di dettaglio, se la valutazione è stata condotta più di 1 anno prima della data del monitoraggio.

Ai fini del monitoraggio, AGID può richiedere ai soggetti erogatori l'accesso ai contenuti di extranet o intranet, pubblicati dopo il 23 settembre 2019 e, comunque, a seguito di una loro revisione sostanziale. Se non è possibile consentire l'accesso ma l'ente pubblico mette a disposizione i risultati della valutazione, AGID può utilizzare, interamente o in parte, i risultati di tale valutazione qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

1. l'ente pubblico ha fornito la relazione di valutazione dettagliata più recente a sua disposizione;

2. la valutazione è stata condotta non più di 3 anni prima della data del monitoraggio, con le modalità specificate ai primi 4 capoversi di questo paragrafo e al paragrafo 5.1.3.5 Campionamento delle pagine.

### 5.1.2.2. Monitoraggio semplificato

AGID applica ai siti web un metodo di monitoraggio semplificato per rilevare i casi di non conformità a un insieme limitato di prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della direttiva UE 2016/2102.

Il metodo di monitoraggio semplificato comprende le verifiche attinenti a ciascuna delle prescrizioni di percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità di cui all'articolo 4 della direttiva UE 2016/2102. Le verifiche sono condotte al fine di rilevare casi di non conformità nei siti web. Scopo del monitoraggio semplificato è rispondere al meglio, entro i limiti di quanto è ragionevolmente possibile, alle seguenti esigenze degli utenti in materia di accessibilità, ricorrendo a verifiche automatizzate (i numeri di paragrafo riportati nell'elenco seguente fanno riferimento al capitolo “4 Prestazioni funzionali” della norma UNI EN 301549:2018):

- 4.2.1 *utilizzo senza vista;*
- 4.2.2 *utilizzo con vista limitata;*
- 4.2.3 *utilizzo senza percezione del colore;*
- 4.2.4 *utilizzo senza udito;*
- 4.2.5 *utilizzo con udito limitato;*
- 4.2.6 *utilizzo senza capacità vocali;*
- 4.2.7 *utilizzo con manipolazione o forza limitata;*
- 4.2.9 *ridurre al minimo le possibili crisi fotosensibili;*
- 4.2.10 *utilizzo con cognizione limitata.*

I paragrafi “4.2.8 utilizzo con portata limitata” e “4.2.11 Privacy” della norma UNI EN 301549:2018 non vengono considerati all'interno delle Linee Guida in quanto non afferenti ai dettami della Direttiva UE 2016/2102.

Nell'ambito del monitoraggio semplificato AGID può anche utilizzare verifiche diverse da quelle automatizzate.

## 5.1.3. Campionamento dei siti web e delle applicazioni mobili

### 5.1.3.1. Dimensioni del campione

Il numero di siti web e di applicazioni mobili da monitorare durante ciascun periodo di monitoraggio è calcolato in base alla popolazione italiana risultante dai dati ufficiali pubblici.

Nel primo e nel secondo periodo di monitoraggio le dimensioni minime del campione per il monitoraggio semplificato dei siti web corrispondono a 2 siti per 100.000 abitanti più 75 siti web.

Nei successivi periodi di monitoraggio le dimensioni minime del campione per il monitoraggio semplificato dei siti web corrispondono a 3 siti per 100.000 abitanti più 75 siti web.

Le dimensioni del campione per il monitoraggio approfondito dei siti web corrispondono ad almeno il 5 % delle dimensioni minime del campione utilizzato per il monitoraggio semplificato di cui al secondo capoverso, più 10 siti web.

Le dimensioni minime del campione per il monitoraggio approfondito delle applicazioni mobili corrispondono a 1 applicazione per 1.000.000 di abitanti più 6 applicazioni mobili.

Nel corso del primo periodo, il monitoraggio delle applicazioni mobili comprende i risultati ottenuti da un campione limitato ad almeno un terzo del numero stabilito al precedente capoverso.

### **5.1.3.2. Selezione del campione per i siti web**

Scopo della selezione del campione per i siti web è ottenere una distribuzione diversificata, rappresentativa e geograficamente equilibrata.

Il campione deve comprendere siti web appartenenti ai diversi soggetti erogatori individuati dall'art. 3, comma 1, Legge n.4/2004.

Nel campione devono figurare siti web che rappresentano il più possibile la varietà di servizi forniti dagli enti pubblici, in particolare nei seguenti ambiti: protezione sociale, salute, trasporti, istruzione, occupazione e fiscalità, tutela ambientale, ricreazione e cultura, abitazioni e infrastrutture collettive, ordine pubblico e sicurezza.

AGID consulta le parti interessate nazionali, in particolare le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità, in merito alla composizione del campione di siti web da monitorare e tiene in debita considerazione il parere delle parti interessate riguardo agli specifici siti web da monitorare.

### **5.1.3.3. Selezione del campione per le applicazioni mobili**

Scopo della selezione del campione per le applicazioni mobili è ottenere una distribuzione diversificata e rappresentativa.

Nel selezionare le applicazioni mobili da inserire nel campione si tiene conto dei diversi sistemi operativi. Ai fini del campionamento le versioni di un'applicazione mobile create per sistemi operativi diversi devono essere considerate applicazioni mobili distinte.

Il campione deve considerare soltanto la versione più recente di un'applicazione mobile, salvo nei casi in cui la versione più recente non sia compatibile con una versione di sistema operativo precedente, ma ancora supportata. In tal caso può essere inserita nel campione anche una delle versioni precedenti dell'applicazione mobile.

AGID consulta le parti interessate nazionali, in particolare le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità, in merito alla composizione del campione di applicazioni mobili da monitorare e tiene in debita considerazione il parere delle parti interessate riguardo alle specifiche applicazioni mobili da monitorare.

#### 5.1.3.4. Campione ricorrente

A partire dal secondo periodo di monitoraggio, se il numero dei siti web o delle applicazioni mobili esistenti lo consente, il campione deve contenere almeno il 10 % dei siti web e delle applicazioni mobili monitorate nel precedente periodo di monitoraggio e almeno il 50 % di quelle non monitorate nel periodo precedente.

#### 5.1.3.5. Campionamento delle pagine

Ai fini delle presenti Linee Guida, con il termine «pagina» si intende una pagina web o una schermata di un'applicazione mobile.

Per il metodo di **monitoraggio approfondito** sono monitorati, se esistenti, i documenti e le pagine seguenti:

1. la home page;
2. la pagina di accesso;
3. la mappa del sito;
4. la pagina dei contatti;
5. la pagina della guida e le pagine contenenti le informazioni legali;
6. almeno una pagina pertinente per ciascuna tipologia di servizio offerto dal sito web o dall'applicazione mobile e per qualsiasi altro utilizzo principale previsto, compresa la funzionalità di ricerca;
7. le pagine contenenti la dichiarazione di accessibilità e le pagine con il meccanismo di feedback;
8. esempi di pagine dall'apparenza sostanzialmente distinta o che presentano una tipologia di contenuti diversa;
9. almeno un documento pertinente scaricabile, dove applicabile, per ciascun tipo di servizio offerto dal sito web o dall'applicazione mobile e per qualsiasi altro utilizzo principale previsto;
10. qualsiasi altra pagina considerata pertinente dall' AGID;
11. un numero di pagine selezionate a caso pari ad almeno il 10 % del campione definito ai precedenti punti (1-10).

Se una delle pagine del campione selezionato in base ai criteri di cui ai punti precedenti comprende una fase di un processo, devono essere verificate tutte le fasi, seguendo, almeno, la sequenza predefinita prevista per il completamento del processo.

Per il metodo di **monitoraggio semplificato**, oltre alla home page, viene monitorato un numero di pagine adeguato alle dimensioni stimate e alla complessità del sito web.

Nello specifico sono monitorati, se esistenti, i documenti e le pagine seguenti:

1. la home page;
2. la mappa del sito;
3. la pagina dedicata all'accessibilità;
4. una pagina con i risultati prodotti dalla funzionalità di ricerca;
5. almeno un documento scaricabile in formato PDF:
  - a. della pagina principale della pubblicità legale;
  - b. di una pagina della sezione “amministrazione trasparente”;
6. un documento scaricabile nel formato PDF selezionato in modo casuale, se non è già stato verificato negli altri punti;

7. in aggiunta, un campione di cinque pagine scelte in modo casuale.

## 5.2. La relazione alla Commissione europea sugli esiti del monitoraggio

AGID presenterà alla Commissione la relazione di cui all'articolo 8, paragrafo 4, della Direttiva UE 2016/2102 in un formato accessibile e in lingua italiana.

La relazione comprende l'esito del monitoraggio con riferimento alle prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della Direttiva UE 2016/2102. I risultati che superano le suddette prescrizioni possono anch'essi essere inclusi nella relazione e, in tal caso, saranno presentati separatamente.

### 5.2.1. Contenuto della relazione

La relazione di cui all'articolo 8, paragrafo 4, della Direttiva UE 2016/2102 contiene:

1. la descrizione dettagliata delle modalità con cui è stato effettuato il monitoraggio;
2. una matrice che mediante un indice di correlazione dimostri l'attinenza tra i metodi di monitoraggio applicati e le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della Direttiva UE 2016/2102, comprese eventuali modifiche significative dei metodi;
3. gli esiti del monitoraggio per ciascun periodo di monitoraggio, compresi i dati misurati;
4. le informazioni richieste a norma dell'articolo 8, paragrafo 5, della Direttiva UE 2016/2102.

Nella relazione AGID fornisce le seguenti informazioni, come specificato nelle istruzioni di cui all'allegato II della Decisione di esecuzione UE 2018/1524 della Commissione:

#### 1. Sintesi della relazione

Nella relazione è inclusa una sintesi del suo contenuto.

#### 2. Descrizione delle attività di monitoraggio

La relazione descrive le attività di monitoraggio svolte dallo Stato membro, tenendo nettamente separati i siti web e le applicazioni mobili, e comprende le informazioni di seguito specificate.

##### 2.1. Informazioni generali

- a) Le date in cui è stato effettuato il monitoraggio nell'arco di ciascun periodo di monitoraggio;
- b) l'identificazione dell'organismo incaricato del monitoraggio;
- c) la descrizione della rappresentatività e della distribuzione del campione come specificato al paragrafo 5.1.3.2 Selezione del campione dei siti web e al paragrafo 5.1.3.3 Selezione del campione per le applicazioni mobili

##### 2.2. Composizione del campione

- a) Il numero complessivo di siti web e di applicazioni mobili inseriti nel campione;



- b) il numero di siti web monitorati applicando il metodo di monitoraggio semplificato;
- c) il numero di siti web e di applicazioni mobili monitorati applicando il metodo di monitoraggio approfondito;
- d) il numero di siti web monitorati per i diversi soggetti erogatori individuati dall'art. 3, comma 1, legge n.4 del 2004;
- e) la distribuzione del campione di siti web, che illustri la copertura dei servizi pubblici (come prescritto al terzo capoverso del paragrafo 5.1.3.2);
- f) la distribuzione del campione delle applicazioni mobili tra i diversi sistemi operativi (come prescritto al secondo capoverso del paragrafo 5.1.3.3);
- g) il numero di siti web e di applicazioni mobili monitorati durante il periodo di monitoraggio e già inclusi nel precedente periodo di monitoraggio (il campione ricorrente descritto al paragrafo 5.1.3.4).

### *2.3. Correlazione con le norme, le specifiche tecniche e gli strumenti usati per il monitoraggio*

- a) una matrice che mediante un indice di correlazione dimostri l'attinenza tra i metodi di monitoraggio applicati e le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della direttiva UE 2016/2102, comprese eventuali modifiche significative dei metodi;
- b) le informazioni sugli strumenti usati, le verifiche effettuate e l'eventuale ricorso ai test di usabilità.

## *3. Esito del monitoraggio*

La relazione illustra l'esito del monitoraggio effettuato da AGID.

### *3.1. Esito dettagliato*

Per ciascun metodo di monitoraggio applicato (approfondito e semplificato, per i siti web e le applicazioni mobili), la relazione fornisce quanto segue:

- a) una descrizione esaustiva dell'esito del monitoraggio, compresi i dati misurati;
- b) un'analisi qualitativa dell'esito del monitoraggio, comprendente:
  - i. le conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della Direttiva UE 2016/2102;
  - ii. quando sia possibile gli sviluppi, da un periodo di monitoraggio al successivo, dell'accessibilità generale dei siti web e delle applicazioni mobili monitorati.

### *3.2. Contenuti supplementari (facoltativi)*

La relazione può contenere le seguenti informazioni:

- a) l'esito del monitoraggio dei siti web o delle applicazioni mobili degli enti pubblici che esulano dall'ambito di applicazione della Direttiva UE 2016/2102;
- b) informazioni dettagliate sulle prestazioni, in termini di accessibilità, delle diverse tecnologie utilizzate dai siti web e dalle applicazioni mobili monitorati;
- c) i risultati del monitoraggio con riferimento a prescrizioni che vanno oltre le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 6 della Direttiva UE 2016/2102;
- d) gli insegnamenti tratti dal feedback inviato dall'organismo responsabile del monitoraggio agli enti pubblici monitorati;
- e) qualsiasi altro aspetto pertinente riguardante il monitoraggio dell'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici che vada oltre le prescrizioni della Direttiva UE 2016/2102;
- f) una sintesi degli esiti della consultazione con le parti interessate e l'elenco delle parti interessate consultate;
- g) informazioni dettagliate sul ricorso alla deroga per onere sproporzionato di cui all'articolo 5 della Direttiva UE 2016/2102.

#### 4. *Ricorso alla procedura di attuazione e feedback degli utenti finali*

La relazione specifica il ricorso alla procedura di attuazione istituita e ne fornisce una descrizione.

AGID può inserire nella relazione eventuali dati qualitativi e quantitativi sul feedback ricevuto dagli enti pubblici attraverso il meccanismo di feedback stabilito all'articolo 7, paragrafo 1, lettera b), della Direttiva UE 2016/2102.

#### 5. *Contenuto attinente alle misure aggiuntive*

La relazione comprende i contenuti prescritti all'articolo 8, paragrafo 5, della Direttiva UE 2016/2102.

### **5.2.2. Periodicità della presentazione delle relazioni**

Entro il 23 dicembre 2021, AGID presenta la relazione alla Commissione Europea, secondo quanto indicato al primo periodo di monitoraggio per i siti web e le applicazioni mobili, di cui al paragrafo 5.1.1, primo e secondo capoverso.

Le successive relazioni sono presentate da AGID ogni tre anni, come stabilito all'articolo 8, paragrafo 4, della Direttiva UE 2016/2102.

AGID rende pubbliche le relazioni in un formato accessibile.

### **5.3. Monitoraggio postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità**

AGID effettua un'analisi delle informazioni comunicate dalle Amministrazioni all'interno del "Modello di dichiarazione di accessibilità", relativamente alla dotazione delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità, in ottemperanza all'art. 4 commi 4 e 5 della Legge n. 4/2004.

## Capitolo 6

### Onere sproporzionato

---

#### 6.1. Definizione e casi di deroga

Per onere sproporzionato si intende una circostanza di fatto o di diritto che rappresenta, nei casi previsti dall'art. 3-ter, comma 2, Legge n.4/2004, una deroga alle prescrizioni fissate dalla stessa legge in materia di accessibilità che deve fondarsi esclusivamente su motivazioni legittime e adeguatamente giustificate.

Si considerano misure che impongono un onere sproporzionato quelle che generano in capo a un soggetto erogatore un onere organizzativo o finanziario eccessivo, o mettono a rischio la sua capacità di adempiere allo scopo prefissato o di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti per i suoi compiti e servizi, pur tenendo conto del probabile beneficio o danno che ne deriverebbe per le persone con disabilità.

L'art. 3-ter, comma 2, Legge n.4/2004, individua le quattro misure generali alla ricorrenza delle quali è opponibile un onere sproporzionato, ossia:

1. onere organizzativo eccessivo;
2. onere finanziario eccessivo;
3. rischio di pregiudicare la capacità dei soggetti erogatori di adempiere allo scopo prefissato;
4. rischio di pregiudicare la capacità dei soggetti erogatori di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti per i propri compiti e servizi.

Le fattispecie di ciascuna misura vanno individuate attraverso il criterio generale previsto dal considerando 39 della Direttiva UE 2016/2102, secondo cui le eccezioni al rispetto delle prescrizioni in materia di accessibilità, dovute a un onere sproporzionato, non devono andare oltre lo stretto necessario per quanto riguarda il particolare contenuto interessato in ogni singolo caso.

Per tutti e quattro i casi di esclusione dagli obblighi di accessibilità deve valere un'applicazione rigorosa del principio di necessità che va riferita, di volta in volta, alla natura dei servizi e delle informazioni rilevanti nel singolo caso.

Criteri più specifici per la definizione dei contenuti dell'onere sproporzionato, con riferimento alle misure che generano un onere organizzativo e finanziario eccessivo, sono fissati dal legislatore europeo nell'ambito della Direttiva UE 2016/2102.

##### 6.1.1. Onere organizzativo eccessivo

In base a quanto previsto dall'art. 5, par. 2, della Direttiva UE 2016/2102, le dimensioni, le risorse e la natura dell'ente pubblico interessato sono circostanze pertinenti di cui i soggetti erogatori devono tener conto per verificare la sussistenza di un onere sproporzionato, e che vanno considerate come una specificazione del concetto di onere organizzativo eccessivo.

Per effettuare tale verifica, occorre svolgere una valutazione comparativa tra la dimensione organizzativa del soggetto erogatore, misurata in base ai predetti indici di dimensione, risorse e natura dello stesso, e i benefici o pregiudizi che la piena accessibilità determinerebbe, rispettivamente, in favore o a danno delle persone con disabilità.

La sussistenza di un onere sproporzionato può essere invocata solo dopo aver adottato il citato principio di stretta necessità al caso di specie, ossia dopo aver verificato che la dimensione organizzativa del soggetto erogatore è qualitativamente e quantitativamente non idonea a garantire la piena accessibilità del servizio o dell'informazione.

### **6.1.2. Onere finanziario eccessivo**

L'art. 5, par. 2, della Direttiva UE 2016/2102, per definire più nel dettaglio i contenuti della nozione di onere finanziario eccessivo, prescrive una stima dei costi e dei benefici per il soggetto erogatore interessato, da effettuare in rapporto ai benefici previsti per le persone con disabilità, tenendo conto della frequenza e della durata d'uso dello specifico sito web o applicazione mobile.

Il soggetto erogatore deve orientare la propria valutazione, in ordine alla sussistenza o meno dell'onere sproporzionato, verificando la ragionevole proporzione tra i costi necessari per garantire la piena accessibilità e i benefici previsti per le persone con disabilità.

Rispetto ai costi, il soggetto erogatore deve tener conto che, per l'applicazione della normativa, non sono previsti nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica e, quindi, esso deve fare fronte ai nuovi adempimenti con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.

Tuttavia, nel considerare le risorse disponibili, ciascun soggetto erogatore deve tener conto di tutte le forme di finanziamento, quali incentivi, agevolazioni e altri strumenti, previste a livello europeo, nazionale e regionale. L'insieme di queste risorse costituisce un parametro oggettivo e imprescindibile nell'ambito della verifica di proporzionalità sopra richiamata.

Rispetto ai benefici, il soggetto erogatore deve tener conto "della frequenza e della durata d'uso dello specifico sito web o applicazione mobile". La sussistenza di un onere sproporzionato può essere invocata solo dopo aver adottato il citato principio di stretta necessità al caso di specie, ossia dopo aver verificato che il numero di accessi e di utilizzo effettivo del sito web e dell'applicazione mobile in questione è così limitato da rendere del tutto sproporzionato il costo necessario per garantire la piena accessibilità del servizio o dell'informazione.

### **6.1.3. Rischi di pregiudicare la capacità di adempiere allo scopo prefissato o la capacità di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti**

Le misure che rischiano di pregiudicare la capacità del soggetto erogatore di adempiere allo scopo prefissato o di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti per i suoi compiti e servizi sono ipotesi che non attengono a valutazioni discrezionali del soggetto erogatore, ma a verifiche di comprovata incompatibilità di soluzioni tecniche volte a garantire la piena accessibilità dei siti e delle applicazioni rispetto ad adempimenti o obblighi informativi del soggetto erogatore.

In tali casi, l'amministrazione interessata non deve operare una valutazione sulla proporzionalità della misura rispetto ai benefici o ai pregiudizi che potrebbero prodursi in capo alle persone con disabilità, ma può eccepire la sussistenza di un onere sproporzionato solo in presenza di un grave e concreto impedimento tecnico alla garanzia di piena accessibilità.

#### 6.1.4. Ulteriori casi di deroga

Fermo restando la possibilità di applicare le presenti Linee Guida a qualsiasi contenuto di un sito web o applicazione mobile, l'onere sproporzionato può essere applicato ai seguenti contenuti di siti web e applicazioni mobili:

- a) formati di file per ufficio pubblicati prima del 23 settembre 2018, a meno che tali contenuti non siano necessari per i processi amministrativi attivi relativi alle funzioni assolte dall'ente pubblico interessato;
- b) media basati sul tempo preregistrati pubblicati prima del 23 settembre 2019;
- c) media basati sulla trasmissione in diretta;
- d) carte e servizi di cartografia online, a condizione che le informazioni essenziali siano fornite in modalità digitale accessibile per le carte per la navigazione;
- e) contenuti di terzi che non sono né finanziati né sviluppati dall'ente pubblico interessato né sottoposti al suo controllo;
- f) riproduzioni di pezzi provenienti da collezioni del patrimonio storico-culturale che non possono essere resi pienamente accessibili a causa:
  - I. dell'incompatibilità delle prescrizioni in materia di accessibilità con la conservazione del pezzo in questione o l'autenticità della riproduzione (ad esempio contrasto); oppure
  - II. della non disponibilità di soluzioni automatizzate ed economicamente vantaggiose in grado di estrarre facilmente il testo di manoscritti o altri pezzi provenienti da collezioni del patrimonio storico-culturale per trasformarlo in contenuti compatibili con le prescrizioni in materia di accessibilità;
- g) contenuti di extranet o intranet ossia siti web disponibili soltanto per un gruppo chiuso di persone e non per il grande pubblico in quanto tale, pubblicati prima del 23 settembre 2019 fino a una loro revisione sostanziale;
- h) contenuti di siti web e applicazioni mobili considerati archivi nel senso che contengono soltanto contenuti che non sono né necessari per processi amministrativi attivi né aggiornati o rielaborati dopo il 23 settembre 2019.

## 6.2. Motivi legittimi

La normativa vigente stabilisce che l'individuazione dell'onere sproporzionato deve fondarsi unicamente su motivazioni legittime, specificando che tali non sono, di per sé, le seguenti:

- i tempi occorrenti per sviluppare i siti web ed applicazioni mobili;
- la necessità di acquisire le informazioni occorrenti per garantire il rispetto degli obblighi previsti dalla L. 4/2004 e dal presente documento.

Il considerando 39 della Direttiva UE 2016/2102 e la Legge delega n. 163 del 2017 includono tra i motivi non legittimi per invocare l'onere sproporzionato anche la mancanza di carattere prioritario degli

interventi volti a garantire la piena accessibilità. Per conformità alle norme interposte, la mancanza di carattere prioritario degli interventi diretti a garantire la piena accessibilità rientra tra i motivi non legittimi di onere sproporzionato.

La circostanza per cui la mancanza di tempo e di informazioni non rappresenta, di per sé, motivo legittimo di onere sproporzionato non comporta che, in determinate circostanze, tali condizioni potrebbero diventare legittime se particolarmente gravi e/o combinate tra loro, ma significa esclusivamente che gli unici motivi legittimi che giustificano il ricorso all'onere sproporzionato sono quelli che consistono nelle misure espressamente individuate all'art. 3-ter, comma 2, Legge n.4/2004.

### **6.3. Soluzioni di accessibilità alternative**

Il considerando 39 della Direttiva UE 2016/2102 prevede altresì che, stante la sussistenza di un onere sproporzionato, il soggetto erogatore dovrebbe, tuttavia, pur sempre dare la massima accessibilità possibile al contenuto interessato e rendere altri contenuti pienamente accessibili.

Nella stessa direzione, l'art. 5, par. 4, della Direttiva stabilisce che, in caso di deroga, il soggetto erogatore, nell'ambito della dichiarazione di accessibilità, fornisce anche le alternative accessibili rispetto al sito web o all'applicazione mobile interessati.

In senso ancora analogo, il legislatore nazionale specifica che, insieme all'indicazione delle parti di contenuto del sito web o dell'applicazione mobile non accessibili per onere sproporzionato, il soggetto erogatore deve fornire le motivazioni che ne giustificano l'inaccessibilità, nonché le eventuali soluzioni di accessibilità alternative.

## Capitolo 7

### Procedura di attuazione

---

#### 7.1. Contestazione della dichiarazione di accessibilità

AGID verifica che la dichiarazione di accessibilità, presentata dal soggetto erogatore, sia conforme al modello di dichiarazione e ai casi di inaccessibilità.

Qualora la dichiarazione non sia conforme al modello definito con il presente documento ovvero AGID non ritenga ricorrente l'ipotesi di onere sproporzionato, il Difensore Civico per il Digitale, ai sensi della Legge n. 4/2004, art. 3-quinquies, comma 2, decide in merito alla corretta attuazione della appena richiamata Legge n.4/2004 e dispone eventuali misure correttive.

#### 7.2. Esito insoddisfacente del monitoraggio

In caso di esito insoddisfacente del monitoraggio effettuato da AGID ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettere a) e a) bis della Legge n. 4/2004, il Difensore civico per il Digitale decide in merito alla corretta attuazione della medesima Legge n.4/2004 e dispone eventuali misure correttive.

#### 7.3. Meccanismo di feedback

Chiunque può notificare ai soggetti erogatori attraverso il link, fornito dagli stessi soggetti, eventuali difetti dei sistemi informatici, compresi i siti web e le applicazioni mobili, in termini di conformità ai principi generali per l'accessibilità previsti dall'art. 3-bis della Legge n. 4/2004 e alle prescrizioni delle presenti Linee Guida. Chiunque può altresì richiedere che le informazioni siano rese accessibili e che i sistemi siano adeguati alla normativa.

#### 7.4. Difensore civico digitale

L'utente può ricorrere al Difensore Civico per il Digitale tramite l'apposito riferimento presente sul modello di dichiarazione di accessibilità qualora, entro trenta giorni dalla notifica o dalla richiesta di informazioni di cui al paragrafo 7.3, il soggetto erogatore non risponda o fornisca una risposta insoddisfacente. Il Difensore Civico per il Digitale può disporre eventuali misure correttive informando di ciò l'Agenzia per l'Italia Digitale.