

LINEE GUIDA SULL'ACCESSIBILITÀ DEGLI STRUMENTI INFORMATICI — PER I SOGGETTI EROGATORI DI CUI ALL'ART 3 COMMA 1-BIS DELLA LEGGE N. 4/2004

26/04/2022

1

**AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it |
tel. 06 85264.1**



Indice

Capitolo 1	4
Introduzione	4
1.1. Compendio.....	4
1.2. Scopo	5
1.3. Struttura.....	5
1.4. Soggetti destinatari	5
1.5. Riferimenti normativi, tecnici e abrogazioni.....	5
1.5.1. Riferimenti normativi internazionali e nazionali.....	5
1.5.2. Riferimenti tecnici internazionali e nazionali	6
1.6. Termini e definizioni.....	7
Capitolo 2	8
Requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici	8
2.1. Hardware.....	8
2.2. Web	8
2.3. Documenti non web.....	9
2.4. Software	9
2.5. Applicazioni mobili.....	10
2.6. Documentazione e servizi di supporto.....	10
2.7. Postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità	10
Capitolo 3	11
Verifica dell'accessibilità degli strumenti informatici	11
3.1. Hardware.....	11
3.1.1. Verifica tecnica	11
3.1.2. Criteri per i test di usabilità dell'hardware	11
3.2. Web.....	12
3.2.1. Verifica tecnica	12
3.2.2. Criteri per i test di usabilità per il Web	12
3.3. Documenti non web.....	12
3.3.1. Verifica tecnica	13
3.4. Software	13

3.4.1. Verifica tecnica	13
3.4.2. Criteri per i test di usabilità per il software	13
3.5. Applicazioni mobili.....	13
3.5.1. Verifica tecnica	13
3.5.2. Criteri per i test di usabilità per le applicazioni mobili.....	14
3.6. Documentazione e servizi di supporto.....	14
3.6.1. Verifica tecnica	14
Capitolo 4.....	15
Dichiarazione di accessibilità.....	15
4.1. Siti web e applicazioni mobili.....	15
4.1.1. Conformità al modello di dichiarazione di accessibilità	15
Capitolo 5.....	16
Onere sproporzionato.....	16
5.1. Definizione e casi di deroga	16
5.2. Trasparenza e soluzioni di accessibilità alternative.....	17
Capitolo 6.....	18
Modalità di invio delle segnalazioni	18

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 6 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** 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** indica puntualmente, secondo la specifica natura normativa o tecnica, tutti i riferimenti considerati per il documento (sia nazionali che internazionali);
 - il paragrafo 1.6 **Termini e definizioni** contiene i riferimenti delle abbreviazioni dei termini referenziati.
- **Capitolo 2. Requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici**
 - nei paragrafi 2.1 - 2.7 sono riportati i requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici (hardware, web, documenti non web, software, applicazioni mobili, documentazione e servizi di supporto) riferenzia alla norma tecnica europea EN 301549 V. 3.2.1 (2021-03);
 - il paragrafo 2.7 **Postazioni di lavoro** fornisce indicazioni sulle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità avendo come riferimento tecnico la norma UNI CEI EN ISO 9999:2017 per l'identificazione delle tecnologie assistive.
- **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 sono referenziati dalla norma tecnica europea EN 301549 V. 3.2.1 (2021-03). Viene inoltre descritta la metodologia e criteri di valutazione per i test dell'usabilità dei siti web e delle applicazioni mobili.
- **Capitolo 4. Dichiarazione di accessibilità**
 - sono resi disponibili le modalità di pubblicazione e della dichiarazione di accessibilità per il sito web e applicazione mobile
- **Capitolo 5. Onere sproporzionato**
 - vengono riportate e approfondite le ipotesi generali alla ricorrenza delle quali è opponibile un onere sproporzionato.
- **Capitolo 6. Modalità di invio delle segnalazioni**
 - vengono riportate e approfondite le tematiche relative alle modalità di invio delle segnalazioni al soggetto erogatore e ad AGID.

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 per l'applicazione ai soggetti di cui all'art. 3 comma 1-bis.

1.3. Struttura

Le presenti Linee Guida comprendono i seguenti documenti:

- Allegato 1. Modello di dichiarazione di accessibilità sito web e applicazione mobile.

1.4. Soggetti destinatari

I destinatari e l'applicazione delle presenti Linee Guida sono riportati e descritti nell'art. 3 comma 1-bis (Soggetti erogatori) della Legge del 9 gennaio 2004, n. 4.

Art. 3-comma 1-bis. La presente legge si applica altresì ai soggetti giuridici diversi da quelli di cui al comma 1, che offrono servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro.

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, , i riferimenti delle presenti Linee Guida sono automaticamente modificati in maniera corrispondente. Ad eccezione del presente capitolo, la norma tecnica sarà sempre referenziata come UNI CEI EN 301549, senza indicazione dell'anno di pubblicazione. Nel caso in cui, nel riscontro tra i capitoli delle presenti Linee Guida e quelli della norma tecnica EN 301 549 dovesse riscontrarsi un mancato allineamento della numerazione, si dovrà fare riferimento ai medesimi titoli corrispondenti.

1.5.1. Riferimenti normativi internazionali e nazionali

- 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 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*”.
- 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*”.

- 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”.
- 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.
- Decreto Legislativo del 25 maggio 2017, n. 75 “Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”.
- 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-Legge del 16 luglio 2020, n. 76 convertito con modificazioni dalla L. 11 settembre 2020, n. 120 (in S.O. n. 33, relativo alla G.U. 14/09/2020, n. 228).
- Decisione di esecuzione (UE) 2021/1339 della Commissione dell'11 agosto 2021 che modifica la decisione di esecuzione (UE) 2018/2048 per quanto riguarda la norma armonizzata per i siti web e le applicazioni mobili.
- Legge del 29 dicembre 2021, n.233 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, recante disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose (21G00257)”.

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 V3.2.1 (2021-03) 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”.
- Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1 - Traduzione italiana autorizzata - Pubblicata il 13 settembre 2018.
- UNI CEI EN 301549:2021 – EN 301 549 V3.2.1. (2021-03) NORMA EUROPEA ARMONIZZATA “Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT”. Versione italiana del febbraio 2022, disponibile in forma gratuita in formato digitale dal sito UNI¹.
- UNI EN ISO 9999:2017 “Prodotti d'assistenza per persone con disabilità – Classificazione e terminologia”.
- UNI CEI ISO/IEC 25012:2014 “Ingegneria del software - Requisiti di qualità e valutazione del prodotto software (SQuaRE) - Modello di qualità dei dati”.
- UNI CEI ISO/IEC 25024:2016 “Ingegneria del software e di sistema - Requisiti e valutazione della qualità dei sistemi e del software (SQuaRE) - Misurazione della qualità dei dati”.

¹ <http://store.uni.com/catalogo/uni-en-301549-2021>

1.6. 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

Capitolo 2

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 301 549 vigente, disponibile con traduzione ufficiale in lingua italiana come norma UNI CEI EN 301549 vigente.

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 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 CEI EN 301549 vigente è il capitolo "8 Hardware".

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

- "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

I requisiti del presente paragrafo si applicano anche nei casi in cui i soggetti obbligati ai sensi di legge forniscano informazioni o erogino 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 CEI EN 301549 vigente, ove le condizioni siano applicabili, è il 1 "Prospetto A.1: Pagine web - relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102/EU", contenuto nella "Appendice A (informativa).

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 9.6 della norma UNI CEI EN 301549.

I requisiti per i documenti non web e software sono forniti rispettivamente ai punti 10 e 11 della norma UNI CEI EN 301549.

I requisiti dunque elencati nel “Prospetto A.1: Pagine web contenuto nella “Appendice A (informativa)” 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.

2.3. Documenti non web

Secondo la definizione contenuta nella norma tecnica UNI CEI EN 301549 vigente, 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 il soggetto erogatore 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 CEI EN 301549 vigente 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 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 CEI EN 301549 vigente è il capitolo “11. Software”.

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

- “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”.

2.5. Applicazioni mobili

Secondo la Legge n. 4/2004 per "applicazioni mobili" si intende il software applicativo progettato e sviluppato da parte o per conto dei soggetti erogatori, per essere utilizzato dagli utenti su dispositivi mobili, quali smartphone e tablet; è escluso il software che controlla tali dispositivi (sistemi operativi mobili) o lo stesso hardware informatico.

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 CEI EN 301549 vigente 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” contenuto nella “Appendice A (informativa).

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 CEI EN 301549 vigente 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 CEI EN ISO 9999 vigente.

Capitolo 3

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, referenziati dalla norma UNI CEI EN 301549 vigente.

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 "5. 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 CEI EN 301549 vigente.

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 CEI EN 301549 vigente. 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 per i test di usabilità dell'hardware

È possibile effettuare test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, con il coinvolgimento anche di persone con disabilità; tale attività è svolta limitatamente all'hardware progettato e sviluppato da parte o per conto del soggetto erogatore.

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 CEI EN 301549 vigente.

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 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 nell'Appendice A della norma UNI CEI EN 301549 vigente.

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 CEI EN 301549 vigente 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 per i test di usabilità per il Web

È possibile effettuare test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, con il coinvolgimento anche 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.

3.3. 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 CEI EN 301549 vigente.

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 CEI EN 301549 vigente.

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 CEI EN 301549 vigente.

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 CEI EN 301549 vigente. 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 per i test di usabilità per il software

È possibile effettuare test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, con il coinvolgimento anche di persone con disabilità. Tale attività è svolta limitatamente al software progettato e sviluppato o da parte o per conto del soggetto erogatore.

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 CEI EN 301549 vigente.

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 CEI EN 301549 vigente. 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 per i test di usabilità per le applicazioni mobili

È possibile effettuare test di usabilità, ad esempio con analisi basate su euristiche, con il coinvolgimento anche di persone con disabilità. Tale attività è svolta limitatamente alle applicazioni mobili progettate e sviluppate da parte o per conto del soggetto erogatore.

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 CEI EN 301549 vigente. 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 CEI EN 301549 vigente.

Dichiarazione di accessibilità

4.1. Siti web e applicazioni mobili

I soggetti erogatori devono rilasciare e aggiornare, entro il 23 settembre di ogni anno, una Dichiarazione di accessibilità per i siti web e applicazioni mobili di cui sono titolari, come previsto dalla Legge n. 4/2004.

Per la redazione della Dichiarazione di accessibilità di ciascun sito web e applicazione mobile, i soggetti erogatori devono compilare il modello di dichiarazione reso disponibile on line da AGID, coerente con il modello riportato nell'Allegato 1 - "Modello di dichiarazione di accessibilità" - delle presenti Linee Guida.

Una volta compilata la dichiarazione il soggetto erogatore espone il link alla dichiarazione collocandolo:

- nel *footer* dei siti web, indicando la label "Dichiarazione di accessibilità" o "Accessibilità" e rinviando o a una pagina contenente la Dichiarazione di accessibilità o a una pagina contenente ulteriori informazioni, tra cui il collegamento alla Dichiarazione di accessibilità;
- nella sezione dedicata alle informazioni generali riportate nello store, per le applicazioni mobili e nel relativo sito web del soggetto erogatore.

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.

4.1.1. Conformità al modello di dichiarazione di accessibilità

Il soggetto erogatore è tenuto a rispettare nei contenuti il modello di dichiarazione di accessibilità fornito da AGID.

Qualsiasi altro modello di dichiarazione utilizzato dal soggetto erogatore non è ritenuto conforme a quanto richiesto dalle presenti linee guida.

Capitolo 5

Onere sproporzionato

5.1. 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.

La valutazione dell'onere sproporzionato deve essere effettuata dal soggetto erogatore in base al criterio generale previsto dall'art. 3-ter della Legge n.4/2004, comma 2, 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.

In particolare:

- **onere organizzativo eccessivo:** occorre considerare la dimensione, la natura giuridica e le risorse del soggetto erogatore i pregiudizi che possono derivare per le persone con disabilità dalla non completa accessibilità.;
- **onere finanziario eccessivo:** occorre considerare la proporzione tra i costi necessari per garantire la piena accessibilità e i benefici previsti per le persone con disabilità, tenendo conto della frequenza (es. numero di accessi) e della durata d'uso (es. utilizzo effettivo) dello specifico sito web o applicazione mobile;
- **pregiudizio per l'erogazione di servizi/informazioni:** occorre verificare e documentare l'effettiva incompatibilità di soluzioni tecniche volte a garantire la piena accessibilità dei siti e delle applicazioni con gli adempimenti o gli obblighi informativi del soggetto erogatore.

La Legge 4/2004 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.

5.2. Trasparenza e soluzioni di accessibilità alternative

Anche nel caso in cui dichiararsi la sussistenza di un onere sproporzionato, il soggetto erogatore dovrebbe dare la massima accessibilità possibile al contenuto interessato e fornire anche le alternative accessibili.

Al riguardo l'art. 3-quater della L. 4/2004 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 ogni caso il soggetto erogatore deve indicare chiaramente le parti di contenuto del sito web o dell'applicazione mobile non accessibili per onere sproporzionato, e fornire le motivazioni che ne giustificano l'inaccessibilità, nonché le eventuali soluzioni di accessibilità alternative.

Capitolo 6

Modalità di invio delle segnalazioni

Chiunque ne abbia interesse può notificare ai soggetti erogatori eventuali non conformità dei siti web e delle applicazioni mobili ai principi di accessibilità, nonché richiedere le informazioni non accessibili e l'adeguamento dei sistemi.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta, nel termine di trenta giorni, alla notifica o alla richiesta di cui sopra, l'interessato può inoltrare una segnalazione nelle modalità indicate sul sito AGID.

Il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione delle segnalazioni irricevibili o manifestamente infondate.

Le segnalazioni pervenute ad AGID e conformi ai requisiti sopra citati saranno tenute in considerazione ai fini della pianificazione periodica delle verifiche d'ufficio.