



TECNOLOGIA ACCESSIBILE

*L'IMPORTANZA DELL' INCLUSIONE PER LE PERSONE
DIVERSAMENTE ABILI
E I LORO DIRITTI NELLA SOCIETA' DIGITALE*



I percorsi normativi a livello europeo e nazionale per assicurare una maggiore tutela delle persone disabili

Il periodo da poco trascorso ha solo sottolineato, e purtroppo accentuato, i problemi di quel 7% della popolazione che quotidianamente deve fare i conti con numerosissimi disagi ovvero quelle persone che vengono definite in maniera semplicistica “diversamente abili”.

Solo nell’Unione Europea le persone con una forma di disabilità sono circa 87 milioni, le quali sono chiamate a scontrarsi quotidianamente con importanti barriere all’accesso a prodotti e servizi.

Le persone con disabilità, circa 4,5 milioni in Italia cioè il 7,2% della popolazione, incontrano maggiori difficoltà rispetto agli altri cittadini dell’Unione Europea, trovano meno opportunità di lavoro e vedono più limitate le possibilità di godere della propria autonomia, eguaglianza e inclusione sociale, nonché vedono alquanto ridotta la possibilità di accedere ed usufruire di beni e servizi quali l’istruzione, la sanità, i trasporti, gli alloggi e tecnologia.

Scorrendo le pagine dei giornali o guardando un qualsiasi canale televisivo il discorso disabili raramente viene toccato. La rappresentazione mediatica di tale categoria è ascrivibile all'entrata, come concorrente in un reality show, di una persona disabile oppure quando si verificano dei casi a dir poco odiosi, come nell'occasione di un furto di una sedia a rotelle sotto il portone di un'abitazione. Ma per chi, ogni giorno, deve fare i conti con barriere invisibili questi clamori mediatici sono pressochè inutili.

E purtroppo i problemi ed i gravi disagi non sono circoscritti soltanto a coloro che in prima persona vivono la disabilità. Chi assiste un disabile non autosufficiente o con determinate condizioni di disabilità, sa benissimo quanto sia arduo conciliare la propria vita, le necessità della famiglia e/o lavorative, con quelle del disabile da assistere.

Ed in questo contesto si va ad inserire una riflessione: oltre al superamento delle ben note barriere architettoniche come poter superare quelle culturali e digitali?

Le nuove tecnologie possono diventare un elemento di facilitazione per la persona disabile a scuola, nel lavoro, nella vita sociale nei suoi aspetti più generali, come lo svolgimento

di pratiche amministrative o nella tutela della persona (ad es. in campo sanitario come quello legale) ma, a volte, possono rappresentare esse stesse ulteriori barriere se non si riesce a creare un collegamento tra la “condizione” in cui si trova la persona e la tecnologia.

Digitale e disabilità, per alcuni aspetti, rappresentano ormai un binomio inscindibile. Ausili e tecnologie assistive assumono un ruolo determinante nel miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità per il raggiungimento di una maggiore autonomia, per permettere loro di lavorare e studiare, nonché nella cura e nella riabilitazione di chi ha una disabilità anche temporanea. In questo senso gli strumenti tecnologici sono spesso degli amplificatori delle capacità relazionali e comunicative.

Tuttavia, malgrado il termine digitalizzazione sia entrato a far parte del linguaggio comune e si parli sempre più spesso di “società digitalizzata”, ancora oggi, si assiste ad una “non piena comprensione” di come sia difficile affrontare anche le più semplici attività per chi vive una condizione di disabilità o, nei casi più gravi, per chi si prende cura di una persona disabile.

Spesso queste persone sono costrette a rivolgersi all'aiuto di professionisti, con ulteriore esborso di denaro, per il disbrigo e l'espletamento di pratiche di tipo amministrativo o legale, legate appunto alla disabilità grave del proprio familiare, quando invece, proprio perché ormai si parla tanto di digitalizzazione, sarebbe sufficiente un "click" per espletare dette formalità.

Fin dalla sua nascita, lo stesso progetto europeo in tema di disabilità si è concentrato sulla rimozione delle barriere architettoniche ma molte persone con disabilità continuano a incontrare numerosi problemi di accessibilità alle più comuni attività quali la ricerca di un lavoro, l'utilizzazione dei trasporti pubblici o nel dispiegare le più basilari pratiche amministrative. Le persone disabili dovrebbero, invece, poter partecipare in modo paritario a tutti gli ambiti del sociale: vivere in modo indipendente, imparare in un ambiente inclusivo e lavorare secondo norme adeguate. Sono queste le condizioni che devono essere garantite per consentire loro di vivere al meglio.

I diritti dei disabili: tra normativa sovranazionale e legislazione nazionale

Tutti usiamo il termine disabilità ma cosa si intende con questa parola? La disabilità può essere definita come la “condizione personale di chi, a causa di una o più menomazioni ovvero a causa di minorazioni fisiche e/o intellettuali, ha una ridotta capacità d’interazione con l’ambiente sociale circostante”.

Poichè è impossibile partecipare alla vita sociale su un piano di parità con gli altri quando l’ambiente, fisico o virtuale, non è accessibile e quando mancano idonei strumenti normativi per assicurare tutto ciò, è più che mai necessaria una maggiore attenzione da parte del legislatore nei confronti di questa categoria e, in generale da parte delle istituzioni, alle quali è affidato il compito di creare condizioni ottimali e rimuovere gli ostacoli che impediscono la libera determinazione degli individui.

Vediamo quindi, per brevi linee, quali sono state le evoluzioni del quadro normativo riguardante la tutela dei disabili, sia a livello di regolamentazione sovranazionale che nazionale, con riguardo, in particolar modo, all’introduzione delle nuove

tecnologie, sottolineando che ad ogni livello politico e sociale ci si dovrebbe adoperare per garantire che la qualità della vita delle persone con disabilità sia migliore e che i loro diritti siano garantiti in ogni settore.

Ovviamente per il raggiungimento di tali finalità non si può non tener conto degli strumenti giuridici che siano i più idonei a far sì che alle persone diversamente abili venga riconosciuto un trattamento che consenta loro di vivere una vita non fatta di discriminazioni ma di rispetto di diritti al pari di tutti gli altri cittadini.

Diciamo subito che a livello europeo di particolare importanza è l'**Atto europeo sull'accessibilità (Accessibility act)**, ovvero la direttiva che mira a fornire gli strumenti normativi per una società più inclusiva, garantendo alle persone disabili un migliore accesso ai servizi ed ai prodotti informatici come smartphone, e-book, biglietterie elettroniche delle stazioni ferroviarie e aeroporti, bancomat e così via, che dovranno avere specifici requisiti accessibili a tutti.

Ma prima di raggiungere un tale obiettivo l'Unione europea ha attuato un lungo percorso iniziato nella seconda metà degli

anni Settanta, in maniera piuttosto marginale e principalmente mediante strumenti non vincolanti.

Solo con l'entrata in vigore del Trattato di Amsterdam (firmato ad Amsterdam il 2 ottobre 1997 ed entrato in vigore il primo maggio 1999), l'allora Comunità Europea ha acquisito il potere di adottare misure volte a combattere le discriminazioni sulla base della disabilità. Le politiche europee hanno così acquisito una maggiore incisività.

L'azione europea in materia di disabilità: dagli esordi al Trattato di Lisbona

Preme subito evidenziare che in un primo momento, l'azione comunitaria in materia di tutela della disabilità si presentava come marginale e aveva luogo principalmente mediante strumenti non vincolanti o finalizzati allo scambio di informazioni tra Stati membri. I diritti delle persone con disabilità erano, infatti, estranei al contesto normativo europeo e i trattati allora vigenti non contenevano alcuna menzione alla disabilità.

La prima risoluzione del Consiglio, che raccomandava l'elaborazione di un Programma di azione per l'integrazione occupazionale e sociale delle persone portatrici di handicap, risale al 1974. Sulla scorta di tale prima risoluzione, e fino agli inizi degli anni '90, furono sviluppati quattro programmi di azione principalmente volti a supportare gli Stati membri nel facilitare l'inserimento lavorativo e la formazione professionale delle persone con disabilità.

Attesi i tempi, non vi era però alcun riferimento specifico all'accessibilità dei disabili al campo delle tecnologie e degli strumenti digitali.

La ratifica della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità e i suoi effetti nell'ordinamento europeo

Un passo decisivo è stato fatto il 13 dicembre 2006 quando l'Assemblea generale dell'Onu ha adottato la Convenzione delle Nazioni unite sui diritti delle persone con disabilità.

Tale Convenzione ha ricondotto la condizione di disabilità all'esistenza di barriere ambientali e sociali ed ha imposto agli Stati parte di eliminare tali ostacoli.

Dignità, autonomia individuale, eguaglianza, accessibilità, inclusione nella società e accettazione della disabilità, sono i principi-cardine attorno a cui ruota il testo convenzionale, che rilegge i classici diritti umani alla luce della disabilità.

A seguito della ratifica, la Convenzione è diventata parte integrante del diritto dell'Ue e ha assunto rango 'sub-costituzionale'. Dobbiamo, però, aggiungere che pur essendo parte integrante del diritto dell'Unione europea, la Convenzione non ha efficacia diretta ma le sue disposizioni sono subordinate all'intervento di atti ulteriori che competono alle parti contraenti.

La Convenzione dispiega effetti interpretativi, visto che i provvedimenti normativi in materia, in particolare i regolamenti e le direttive, vanno interpretati in maniera conforme alle norme della stessa.

Ad oggi le questioni interpretative di maggior rilievo sono sorte con riguardo alla Direttiva 2000/78/CE e, in particolare, alla nozione di disabilità che la Direttiva abbraccia.

Quale esempio di quanto appena detto riportiamo un caso riguardante due lavoratrici danesi, entrambe licenziate a

seguito delle numerose assenze dal lavoro per malattia. Le ricorrenti, sulla base dell'asserita disabilità, sostenevano che il datore di lavoro avesse l'obbligo di offrire loro un orario di lavoro ridotto a titolo di accomodamento ragionevole, in applicazione dell'articolo 5 della Direttiva 2000/78/CE.

In entrambi i procedimenti, i datori di lavoro si difendevano negando che le condizioni di salute delle due donne rientrassero nella definizione di disabilità prevista dalla Direttiva. Il giudice a quo interrompeva i procedimenti e faceva rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia, chiedendo se e a quali condizioni una malattia potesse rientrare nella nozione di disabilità.

La CGUE ha quindi affermato che la definizione di disabilità da utilizzare nell'interpretazione dell'ambito di applicazione della Direttiva sulla parità di trattamento deve essere conforme al testo della Convenzione Onu.

Successivamente la CGUE ha avuto modo di pronunciarsi nuovamente sulla questione in diverse altre occasioni, nelle quali, è rimasta sostanzialmente fedele alla posizione adottata.

Interessante è anche la sentenza della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo del 10 settembre 2020 - Ricorso n. 59751/15 - Causa G.L. contro l'Italia.

La decisione interviene a seguito del ricorso per inadempimento presentato dalla Commissione nei confronti dell'Italia per incompleta trasposizione dell'articolo 5 della Direttiva 2000/78. La Corte sostanzialmente ritiene le cesure della Commissione fondate e, nell'esame della questione, ribadisce che il concetto di 'disabilità', pur non essendo definito nella Direttiva 2000/78/CE, deve essere interpretato alla luce della Convenzione Onu e che di conseguenza anche le legislazioni nazionali devono approntare una definizione ad essa conforme.

La Convenzione Onu rappresenta quindi all'interno del diritto dell'Ue, il fondamento della giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea e dell'azione europea a tutela dei diritti delle persone con disabilità.

L'Unione europea, ha firmato la Convenzione nel 2007. Con la ratifica, avvenuta il 23 dicembre 2010 l'Ue ha dato una spinta per includere, tra le sue priorità politiche, la tutela e la promozione dei diritti delle persone con disabilità.

Con la Legge 3 marzo 2009 n. 18 il Parlamento italiano ha autorizzato la ratifica della Convenzione e del relativo protocollo opzionale.

Scopo della Convenzione, che si compone di un preambolo e di 50 articoli, è quello di promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti e di tutte le libertà da parte delle persone con disabilità. A tal fine la condizione di disabilità viene ricondotta all'esistenza di barriere di varia natura che possono essere di ostacolo a quanti, portatori di minorazioni fisiche, mentali o sensoriali a lungo termine, hanno il diritto di partecipare in modo pieno ed effettivo alla società. Alla Convenzione si affianca un Protocollo opzionale, composto da 18 articoli, anch'esso sottoscritto e ratificato dall'Italia e dall'Unione Europea.

Con riguardo al tema che qui interessa, all'art.2 la Convenzione afferma che:

per «comunicazione» si intendono le lingue, la visualizzazione di testi, il Braille, la comunicazione tattile, la stampa a grandi caratteri, i supporti multimediali accessibili nonché i sistemi, gli strumenti ed i formati di comunicazione migliorativa ed alternativa scritta, sonora, semplificata, con ausilio di lettori

umani, comprese le tecnologie dell'informazione e della comunicazione accessibili;

per «linguaggio» si intendono le lingue parlate e la lingua dei segni, come pure altre forme di espressione non verbale;

per «discriminazione fondata sulla disabilità» si intende qualsivoglia distinzione, esclusione o restrizione sulla base della disabilità che abbia lo scopo o l'effetto di pregiudicare o annullare il riconoscimento, il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale, civile o in qualsiasi altro campo. Essa include ogni forma di discriminazione, compreso il rifiuto di un accomodamento ragionevole;

per «accomodamento ragionevole» si intendono le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali;

Nell'art. 3 vengono enunciati i principi generali quali appunto il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;

Un altro articolo che rileva nel tema che stiamo trattando è l'art. 24, riguardante il diritto all'istruzione delle persone con disabilità e quindi conseguentemente anche quello di accedere alle varie tecnologie per poter dare attuazione a tale diritto. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parte garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita, finalizzati:

- al pieno sviluppo del potenziale umano, del senso di dignità e dell'autostima e al rafforzamento del rispetto dei diritti umani, delle libertà fondamentali e della diversità umana;
- allo sviluppo, da parte delle persone con disabilità, della propria personalità, dei talenti e della creatività, come pure delle proprie abilità fisiche e mentali, sino alle loro massime potenzialità;

- a porre le persone con disabilità in condizione di partecipare effettivamente a una società libera.

I singoli Stati devono assicurare che:

- le persone con disabilità non siano escluse dal sistema di istruzione generale in ragione della disabilità e che i minori con disabilità non siano esclusi da una istruzione primaria gratuita libera ed obbligatoria o dall'istruzione secondaria;
- venga fornito un accomodamento ragionevole in funzione dei bisogni di ciascuno;
- le persone con disabilità ricevano il sostegno necessario, all'interno del sistema educativo generale, al fine di agevolare la loro effettiva istruzione;
- siano fornite efficaci misure di sostegno personalizzato in ambienti che ottimizzino il progresso scolastico e la socializzazione, conformemente all'obiettivo della piena integrazione.

A questo scopo, gli Stati sono chiamati ad adottare misure adeguate per agevolare l'apprendimento del Braille, della scrittura alternativa, delle modalità, mezzi, forme e sistemi di comunicazione aumentativi ed alternativi, delle capacità di

orientamento e di mobilità ed agevolare il sostegno tra pari e attraverso un mentore.

Le Strategie europee in tema di disabilità

Prima del Trattato di Amsterdam a livello europeo, una tappa importante è stata rappresentata dall'approvazione della Strategia della Comunità europea del 1996, con il primo riconoscimento della disabilità come ambito della policy europea e come prima vera affermazione della necessità di tutelare i diritti delle persone con disabilità tramite una serie di azioni integrate e coordinate tra loro.

Con l'entrata in vigore del Trattato di Amsterdam, nel 1999, la UE ha acquisito il potere di adottare misure volte a combattere le discriminazioni sulla base della disabilità. A margine del Trattato veniva approvata una dichiarazione, secondo la quale, nell'elaborazione di misure per l'armonizzazione del mercato interno, si doveva tener conto “delle esigenze delle persone con disabilità”.

La Prima Strategia e la direttiva 2000/78/CE: La Strategia in questione si proponeva “un più forte impegno a identificare e

rimuovere i vari ostacoli che si frapponivano alla parità di opportunità e alla piena partecipazione a tutti gli aspetti della vita, e si connotava per un cambiamento di prospettiva ispirato dalle Norme standard per le pari opportunità delle persone con disabilità (norme approvate appunto dalle Nazioni Unite nel 1993) e dall'affermarsi del cosiddetto “modello sociale della disabilità”. La disabilità concepita quindi come conseguenza di fattori sociali e non come conseguenza della menomazione del singolo.

Sebbene non vincolante, questa dichiarazione ha contribuito allo sviluppo di misure a tutela dei diritti dei disabili. Infatti, negli anni successivi al 2000, numerosi atti legislativi, in materia di telecomunicazioni, trasporti, ascensori, appalti pubblici, fondi strutturali, hanno incluso disposizioni in materia di disabilità, spesso volte a garantire l'accessibilità di determinati prodotti e servizi.

In queste si inserisce la Direttiva 2000/78/CE del Consiglio che ha costituito il primo vero intervento legislativo volto a garantire il diritto al lavoro delle persone con disabilità e ha stabilito un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di impiego. Oltre a

vietare la discriminazione (tanto diretta quanto indiretta) e le molestie in ragione della disabilità, la Direttiva ha imposto ai datori di lavoro l'adozione di accomodamenti ragionevoli.

In particolare, all'art. 5 afferma che il datore di lavoro deve adottare "provvedimenti appropriati, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, per consentire ai disabili di accedere ad un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione o perché possano ricevere una formazione, a meno che tali provvedimenti richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato". La norma chiarisce anche che l'onere non potrà considerarsi sproporzionato se e nella misura in cui sia "compensato in modo sufficiente da misure esistenti nel quadro della politica dello Stato membro".

Sempre nel 2000, il Consiglio europeo di Nizza ha approvato la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, che include due disposizioni specificamente attinenti alla disabilità. L'articolo 21 afferma il principio di non discriminazione, mentre l'articolo 26 stabilisce che l'Ue "riconosce e rispetta il diritto delle persone con disabilità di beneficiare di misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità".

A livello di policy, al termine del 2003 - proclamato Anno europeo delle persone con disabilità - veniva approvato il nuovo Piano di azione europeo sulla disabilità (2004-2010), che si proponeva di completare l'attuazione della direttiva sulla parità di trattamento in tema di occupazione, di rafforzare l'integrazione delle questioni legate alla disabilità in diversi ambiti delle politiche comunitarie (mainstreaming) e di migliorare l'accessibilità.

In questo quadro si va ad inserire, altresì, nel 2009, il Trattato di Lisbona che ha determinato un rafforzamento delle competenze dell'Ue in materia di disabilità, anche se solo indirettamente. Il Trattato di Lisbona inoltre ha introdotto la cosiddetta clausola orizzontale di non discriminazione, all'interno dell'articolo 10.

Tale disposizione non solo rappresenta il secondo esplicito riferimento alla disabilità ma ha determinato un cambiamento sostanziale circa lo status della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea: le è stato attribuito lo stesso valore giuridico (vincolante) dei trattati, rendendola così fonte di diritto primario.

La seconda Strategia europea sulla disabilità 2010-2020 e le proposte legislative in materia di accessibilità e non discriminazione

Quasi contemporaneamente alla ratifica della Convenzione Onu, è stata adottata dalla Commissione la “Strategia europea sulla disabilità 2010-2020”. Il titolo evoca la precedente Strategia del 1996 e si è posta in netta continuità con quest’ultima, per mettere le persone con disabilità in condizione di esercitare tutti i diritti e beneficiare di una piena partecipazione alla società e all’economia europea. Infatti, questa Strategia, come già la precedente, ha avuto quale perno concettuale e programmatico l’eliminazione delle barriere alla partecipazione dei disabili alla vita sociale, culturale ed economica. In questo caso la Strategia 2010-2020 si è basata esplicitamente sulla Convenzione Onu e sui principi di quest’ultima con gli obiettivi del più ampio piano ‘Europa 2020’, a sua volta teso a promuovere una “crescita intelligente, sostenibile e inclusiva”.

La strategia europea 2010-2020 ha aperto la strada ad una Europa senza barriere con direttive come l’Atto europeo sull’accessibilità, che prevede che prodotti e servizi quali

telefoni, computer, e-book, servizi bancari e comunicazioni elettroniche siano accessibili e utilizzabili da persone con diverse disabilità.

La Strategia 2010-2020 aveva individuato otto specifiche aree in cui l'Unione europea si proponeva di agire in maniera congiunta agli Stati membri: accessibilità, partecipazione, uguaglianza, occupazione, istruzione e formazione, protezione sociale e salute.

Detta Strategia ha poi dettato le linee per il monitoraggio dell'attuazione della Convenzione medesima all'interno degli Stati membri e in seno alle istituzioni europee.

La Direttiva 2019/883 (cd. European Accessibility Act) e il decreto legislativo n.82/2022

La Commissione europea, per garantire una piena partecipazione delle persone con disabilità alla società e per ridurre la frammentazione della legislazione che disciplina l'accesso a prodotti e servizi, ha adottato la Legge europea sull'accessibilità al fine di prevedere una definizione comune dell'UE e un quadro di attuazione altrettanto unico in ordine ai

requisiti di accessibilità per determinati prodotti e servizi: utilizzare gli stessi requisiti di accessibilità in tutti gli Stati membri.

L'EAA ha, quindi, lo scopo di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno per il tramite dell'armonizzazione dei requisiti di accessibilità per determinati prodotti o servizi immessi sul mercato ovvero forniti ai consumatori dopo il 28 giugno 2025.

La principale novità della Direttiva 2019/883 riguarda l'applicabilità delle misure in materia di accessibilità web anche alle imprese private, mentre in precedenza, si parlava solo di p.a ed enti economici.

In Italia il decreto legislativo approvato il 27 maggio 2022 n.82 recepisce la Direttiva europea e pertanto tutti i servizi e i prodotti informatici contemplati nella stessa (smartphone, e-book, biglietterie elettroniche delle stazioni ferroviarie e aeroporti, bancomat e così via) dovranno avere specifici requisiti accessibili a tutti.

Si tratta di prodotti e servizi destinati a persone con disabilità ma anche altre persone con limitazioni funzionali potranno

beneficiare della direttiva, come ad esempio gli anziani, le donne in gravidanza ma anche coloro che viaggiano con bagaglio.

Riguardo ai prodotti si fa riferimento a: sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici; determinati terminali self-service; apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori, utilizzate per servizi di comunicazione elettronica o per accedere a servizi di media audiovisivi; lettori di libri elettronici.

In termini di servizi, la direttiva si applica a: servizi di comunicazione elettronica; servizi di accesso a media audiovisivi; alcuni elementi relativi ai servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili; terminali self-service interattivi dei servizi di trasporti urbani, extraurbani e regionali; servizi bancari per consumatori; libri elettronici (e-book) e software dedicati; servizi di commercio elettronico. ¹ La direttiva si applica anche "alla raccolta delle

¹ In sintesi, i prodotti ai quali lo schema si applica sono i seguenti: sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori per tali sistemi hardware; i terminali self service di pagamento e quelli destinati alla fornitura dei servizi disciplinati dallo schema in esame; apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica; apparecchiature terminali con

comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo 112".

capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi; lettori di libri elettronici (e-reader). Lo schema si applica ai seguenti servizi: servizi di comunicazione elettronica, fatta esclusione di servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina; servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi; gli elementi seguenti relativi ai servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ad eccezione dei servizi di trasporto urbani, extraurbani, e regionali: 1) siti web; 2) servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili; 3) biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica; 4) fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto, comprese le informazioni di viaggio in tempo reale; per quanto riguarda gli schermi informativi ciò si limita agli schermi interattivi situati nel territorio dell'Unione; 5) terminali self-service interattivi situati nel territorio dell'Unione, fatta esclusione di quelli installati come parti integranti su veicoli, aeromobili, navi e materiale rotabile utilizzati per la fornitura di una qualsiasi parte di tali servizi di trasporto passeggeri; d) servizi bancari per consumatori; e) libri elettronici (e-book) e software dedicati; f) servizi di commercio elettronico. Lo schema si applica alla raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112» e non si applica ai contenuti di siti web e alle applicazioni mobili seguenti: a) media basati sul tempo preregistrati e pubblicati prima del 28 giugno 2025; b) formati di file per ufficio pubblicati prima del 28 giugno 2025; c) carte e servizi di cartografia online, qualora per le carte destinate alla navigazione le informazioni essenziali siano fornite in modalità digitale accessibile; d) contenuti di terzi che non sono né finanziati né sviluppati dall'operatore economico interessato né sottoposti al suo controllo; e) contenuti di siti web e applicazioni mobili considerati archivi nel senso che contengono soltanto contenuti che non sono stati aggiornati o rielaborati dopo il 28 giugno 2025.

Si fa salva la disciplina nazionale di della Direttiva (UE) 2017/1564, che mira a garantire che le persone non vedenti, con disabilità visive o con altre difficoltà nella lettura di testi a stampa abbiano accesso ai libri e ad altri tipi di pubblicazioni – compresi gli spartiti musicali – su qualsiasi supporto, anche in formato audio, e in formato digitale. Tale direttiva ha ricevuto attuazione con la L. n. 37/2019 (legge europea 2018).

Ogni singolo Stato deve provvedere affinché siano immessi sul mercato prodotti e servizi conformi ai requisiti previsti ² ed i requisiti di accessibilità si applicano solo nella misura in cui la conformità non richieda la modifica sostanziale di un prodotto o di un servizio e non comporti l'imposizione di un onere sproporzionato agli operatori economici interessati.

La direttiva elenca poi i principali obblighi degli operatori economici quali appunto i fabbricanti. Gli obblighi dei fabbricanti si applicano a importatori e distributori solo qualora questi ultimi immettano un prodotto sul mercato con il proprio nome o marchio d'impresa oppure modifichino un prodotto già immesso sul mercato in modo tale che la conformità ai requisiti della presente direttiva possa esserne condizionata. Tutti gli operatori economici sopra elencati sono tenuti ad indicare alle autorità di vigilanza, che ne facciano richiesta, gli operatori

² Ad esempio, per quanto riguarda il settore del trasporto passeggeri, sono ritenuti conformi ai requisiti della direttiva in oggetto i servizi che offrono informazioni sull'accessibilità (ad esempio compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato), sui diritti delle persone con disabilità e con modalità ridotta nel trasporto aereo, sui diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, via mare e per vie navigabili interne); sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

economici che abbiano fornito loro un prodotto o a cui essi stessi abbiano fornito un prodotto. Agli Stati membri è affidato il compito di istituire, attuare ed aggiornare periodicamente procedure adeguate al fine di verificare la conformità dei servizi ai requisiti della direttiva, dare seguito a reclami o relazioni su problemi di non conformità; verificare che gli operatori economici adottino le misure correttive necessarie. Essi sono inoltre responsabili per l'individuazione delle autorità responsabili per l'attuazione delle misure sopra elencate e per garantire l'informazione al pubblico.

Gli Stati membri vengono, infine, incaricati di garantire che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni del testo in commento. Tra essi vengono citati la possibilità di agire in giudizio da un lato per i consumatori, dall'altro per gli organismi pubblici, le associazioni, le organizzazioni o altri soggetti giuridici privati che abbiano un legittimo interesse.

Il termine per applicare le relative disposizioni è fissato a partire dal 28 giugno 2025. È peraltro consentita agli Stati membri facoltà di applicare a decorrere dal 28 giugno 2027 le disposizioni relative agli obblighi relativi alla conformità ai

requisiti di accessibilità della raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112».

Accessibility act punto per punto

La Legge europea sull'accessibilità punta a fornire gli strumenti normativi per una società più inclusiva, garantendo alle persone con disabilità un migliore accesso a prodotti e servizi. L'EAA si compone di 104 Considerando, 35 articoli e sei allegati.

L'articolo 1 definisce l'ambito di applicazione stabilendo i requisiti di accessibilità di alcune categorie di prodotti e servizi immessi sul mercato a partire dal 28 giugno 2025.

I prodotti interessati sono:

- E-mail
- E-mail aziendale
- sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori per tali sistemi hardware;
- i terminali self-service di pagamento e quelli destinati alla fornitura dei servizi;
- apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di

comunicazione elettronica; di media audiovisivi; lettori di libri elettronici (e-reader).

Tra i servizi contemplati troviamo quelli:

- di accesso a servizi di media audiovisivi;
- di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, servizi di trasporto urbani, extraurbani, e regionali;
- servizi bancari per consumatori;
- libri elettronici (e-book) e software dedicati;
- servizi di commercio elettronico.

In favore delle persone non vedenti o ipovedenti o con altre difficoltà nella lettura di testi a stampa, è fatta salva l'accessibilità ai libri e ad altri tipi di pubblicazioni come gli spartiti musicali – su qualsiasi supporto, anche in formato audio, e in formato digitale.

L'articolo 2 elenca le definizioni rilevanti, mentre l'articolo 3 disciplina i requisiti di accessibilità che devono avere i prodotti ed i servizi immessi nel mercato.

L'articolo 4 stabilisce la conformità dei servizi di trasporto ai requisiti di accessibilità nel rispetto dei parametri (normativi) europei. L'articolo 5 afferma “il principio della libera circolazione dei prodotti e dei servizi che rispettano i requisiti di accessibilità”. L'articolo 6 elenca gli obblighi dei produttori

in relazione ai requisiti, alla documentazione tecnica di conformità nonché alle istruzioni e informazioni da fornire ai consumatori e agli utenti finali.

Gli articoli 7, 8 e 9 disciplinano gli obblighi che gravano rispettivamente sui rappresentanti autorizzati, sugli importatori e sui distributori che sostanzialmente si possono così riassumere in una procedura di valutazione di conformità, nella redazione della documentazione tecnica occorrente e che il prodotto abbia il marchio CE. L'articolo 10 estende detti obblighi anche agli importatori e ai distributori.

L'articolo 11 identifica come operatori economici: il fabbricante, il rappresentante autorizzato, l'importatore e il distributore. L'articolo 12 prevede gli obblighi dei fornitori di servizi che consistono essenzialmente nell'assicurare di progettare e fornire servizi in conformità dei requisiti di accessibilità; e in caso contrario dovranno gli stessi informare immediatamente l'AGID.

L'articolo 13 reca la disciplina “in caso di modifica sostanziale e onere sproporzionato”. L'articolo 14 prevede i criteri secondo cui i prodotti e i servizi possano essere considerati conformi ai requisiti di accessibilità. L'articolo 15 concerne la

dichiarazione UE di conformità attestante la dimostrazione circa la conformità ai requisiti di accessibilità applicabili. L'articolo 16 specifica le caratteristiche della marcatura CE dei prodotti. Gli articoli 17, 18, 19 e 20 riguardano i poteri attribuiti al MISE (di sorveglianza, imposizione nell'adozione misure correttive, eventuali revoche misure/limitazioni/ritiri di prodotti non conformi).

L'articolo 21 disciplina l'attività di vigilanza in relazione alla conformità dei servizi, affidando all'Agenzia per l'Italia digitale (AGID) la verifica della stessa. L'articolo 22 stabilisce che i prodotti e servizi siano compliant ai requisiti di accessibilità (di cui all'allegato I), conformemente a quelli stabiliti a livello europeo salvo che non venga disposto in senso contrario. L'articolo 23 stabilisce una presunzione di conformità delle norme di armonizzazione e di quelle relative alle specifiche tecniche.

L'articolo 24 riguarda il sistema sanzionatorio che tiene conto dell'entità, non conformità e numero delle unità di prodotti o servizi non conformi oltre che di quanti utenti sono stati danneggiati. L'articolo 25 prevede alcune norme transitorie e finali. L'articolo 26 autorizza l'AgID a bandire procedure

concorsuali e ad assumere con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato n. 15 unità di personale non dirigenziale, L'articolo 27 da ultimo contiene disposizioni finanziarie.

Lo schema di decreto precisa ancora che fino al 28 giugno del 2030 i fornitori di servizi potranno continuare a prestare il loro servizio utilizzando prodotti immessi legittimamente prima per analoghi servizi. Dal punto di vista giuridico-contrattuale, i contratti di servizi conclusi prima del 28 giugno del 2025 potranno essere mantenuti invariati fino alla loro scadenza, ma per non più di cinque anni da tale data.

Materialmente, viene infine precisato che i terminali self-service, purché legittimi, potranno essere adoperati per la fornitura di servizi analoghi ma non oltre 20 anni dalla messa in funzione.

L'EAA intende rivolgersi a tutte quelle persone diversamente abili ed a quelle persone aventi delle limitazioni funzionali (anziani, donne in gravidanza) che adoperano prodotti e servizi quali: sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici; servizi di comunicazione elettronica, servizi di media audiovisivi terminali self-service interattivi dei servizi di trasporti urbani, extraurbani e regionali; servizi bancari per

consumatori; libri elettronici (e-book) e software dedicati; servizi e-commerce.

I benefici dell'EEA sono tanto per le persone diversamente abili quanto per le aziende. Infatti, le persone con disabilità e soggetti fragili/vulnerabili (anziani, ecc.) attraverso questo impianto, possono beneficiare di:

- prodotti e servizi più accessibili sul mercato
- prodotti e servizi accessibili a prezzi più competitivi
- meno barriere all'accesso ai trasporti, all'istruzione e al mercato del lavoro aperto
- più posti di lavoro disponibili dove sono necessarie competenze in materia di accessibilità

Mentre le aziende, dal canto loro, avranno la possibilità di beneficiare di:

- norme comuni sull'accessibilità nell'UE con una sensibile riduzione di costi;
- un più facile commercio transfrontaliero;
- maggiori opportunità di mercato per i prodotti e servizi accessibili.

I punti di forza e le criticità della Direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi

Richiamandoci al Forum Europeo sulla Disabilità, vogliamo riportare in sintesi quelli che si possono ritenere i punti di forza e le criticità.

I punti di forza dell'EAA sono stati individuati tra i seguenti elementi:

- i requisiti di accessibilità per i prodotti e i servizi sono obbligatori per gli appalti pubblici;
- per prodotti e servizi non inclusi, la direttiva fornisce un elenco di requisiti di accessibilità che possono aiutare a dimostrare la conformità alle disposizioni sull'accessibilità stabilite nella legislazione dell'Unione Europea attuale e futura (ad esempio i regolamenti sui Fondi dell'Unione Europea)
- gli operatori economici sono obbligati a mettere in atto misure correttive immediate, o a ritirare il prodotto, se esso non soddisfa i requisiti di accessibilità della Direttiva
- se uno Stato membro ritira dal mercato un prodotto non accessibile, gli altri devono seguirne l'esempio.

- le autorità di vigilanza del mercato hanno un ruolo preminente e le ONG, le Autorità Nazionali o altri organismi possono rappresentare le singole persone in giudizio ai sensi della Legislazione Nazionale.
- la Commissione europea può adottare ulteriori misure integranti i requisiti di accessibilità.

Le criticità sono state invece ravvisate nei seguenti punti:

- la direttiva prevede una serie di obblighi di accessibilità per i produttori e i distributori di determinati beni e servizi. L'ambito dei servizi e dei prodotti inclusi è tuttavia limitato; si devono ritenere esclusi ad esempio i servizi sanitari, l'istruzione, i trasporti, gli elettrodomestici; come detto essa copre solo alcuni servizi tra i quali sportelli bancomat e i servizi bancari, personal computer, telefoni e apparecchi televisivi, i servizi telefonici e audiovisivi, trasporti, libri elettronici (e-book) e i servizi di commercio elettronico.
- i requisiti riguardanti l'ambiente costruito relativi ai servizi sono rimessi alla decisione degli Stati membri.
- sono previste delle esenzioni in caso di "onere sproporzionato" per l'operatore economico.

In ogni caso l'Atto si propone di armonizzare i requisiti di accessibilità delle legislazioni interne degli Stati membri, stimolare l'innovazione nel campo dell'accessibilità attraverso lo sviluppo e l'utilizzo di criteri standard europei, implementare l'effettività della legislazione esistente in materia, incentivare il mercato di beni e servizi accessibili tramite l'aumento di appalti pubblici dedicati, favorire la disponibilità nel mercato di merci e servizi accessibili e accrescere la concorrenza fra industrie del settore.

La Strategia 2021-2030 elaborata dalla Commissione Europea presentata il 3 marzo 2021 per contrastare la discriminazione ancora esistente.

Anche l'attuale Strategia si basa sulla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e tiene conto dell'esperienza dei precedenti Piani di azione.

L'ultima Strategia decennale definisce le iniziative fondamentali, incentrate sui tre temi principali:

- 1) per quanto riguarda i diritti dell'UE: prevede che le persone con disabilità hanno lo stesso diritto degli altri cittadini

dell'UE di trasferirsi in un altro paese o di partecipare alla vita politica.

- 2) Per quanto riguarda la vita e l'autonomia: le persone con disabilità hanno il diritto di vivere in modo indipendente e di scegliere dove e con chi vivere. Per sostenere una vita indipendente e l'inclusione nella comunità, la Commissione elaborerà orientamenti e avvierà un'iniziativa per migliorare i servizi sociali per le persone con disabilità.
- 3) Non discriminazione e pari opportunità: la strategia mira a proteggere le persone con disabilità da qualsiasi forma di discriminazione e violenza e a garantire l'accesso alla giustizia, all'istruzione, alla cultura, allo sport e al turismo, e a garantire le pari opportunità in tutti questi ambiti. La parità di accesso deve essere garantita anche per quanto riguarda l'occupazione e tutti i servizi sanitari.

In questa Strategia si inserisce la Disability Card ovvero la Tessera europea d'invalidità, il cui intento è il riconoscimento reciproco dello status di disabilità tra gli Stati membri, aiutando le persone con disabilità a esercitare il loro diritto alla libera circolazione.

La Carta europea della disabilità, è una tessera che permette l'identificazione dei soggetti con disabilità e l'accesso a servizi, in un contesto di reciprocità con gli altri Paesi dell'Unione europea. Lo scopo è quello di contribuire alla piena inclusione delle persone con disabilità nella vita sociale delle comunità.

La Disability Card è, pertanto, uno strumento messo a disposizione delle persone con disabilità per agevolarle nel conseguimento di benefici, supporti e opportunità utili alla promozione dei propri diritti. Permette l'accesso a servizi gratuiti o a costo ridotto in materia di trasporti, cultura e tempo libero sul territorio nazionale e in altri Paesi dell'Unione europea.

In Italia la Carta europea della disabilità viene rilasciata, a seguito di apposita domanda attraverso il sito INPS a tutti i soggetti in condizione di disabilità media, grave e di non autosufficienza, appartenenti alle categorie individuate nell'allegato 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159. I soggetti legittimati a presentare la domanda sono:

- invalidi civili maggiorenni con invalidità certificata superiore al 67%;
- invalidi civili minorenni;
- cittadini con indennità di accompagnamento;
- cittadini con certificazione ai sensi dell'articolo 3, comma 3, legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- ciechi civili;
- sordi civili;
- invalidi e inabili ai sensi della legge 12 giugno 1984, n. 222;
- invalidi sul lavoro con invalidità certificata maggiore del 35%;
- invalidi sul lavoro con diritto all'assegno per l'assistenza personale e continuativa o con menomazioni dell'integrità psicofisica;
- inabili alle mansioni ai sensi della legge 11 aprile 1955, n. 379, del d.p.r. 29 dicembre 1973, n. 1092 e del d.p.r. 27 luglio 2011, n. 171, e inabili ai sensi dell'articolo 13, legge 8 agosto 1991, n. 274 e dell'articolo 2, legge 8 agosto 1995, n. 335;
- cittadini titolari di trattamenti di privilegio ordinari e di guerra.

L'INPS verifica il possesso dei requisiti richiesti sulla base dei dati disponibili nei propri archivi.

I titolari possono ottenere le agevolazioni previste esibendo la Carta europea della disabilità, senza ulteriori formalità o richieste da parte di amministrazioni dello Stato o dei soggetti pubblici e privati, che hanno sottoscritto apposite convenzioni. L'esibizione della Carta esonera il cittadino dal possesso di altre certificazioni che attestino lo stato di disabilità; può essere utilizzata esclusivamente dal titolare e non è cedibile a terzi. Sulla Carta sono riportati i seguenti dati:

- fotografia del titolare;
- nome, cognome e data di nascita;
- numero e data di scadenza del documento;
- QR-Code contenente unicamente le informazioni relative all'esistenza della condizione di disabilità.

La Carta europea della disabilità è valida fino alla permanenza della condizione di disabilità prevista e comunque per non più di dieci anni dal momento del rilascio e viene consegnata, per il tramite di Poste Italiane, direttamente all'indirizzo di residenza del richiedente o ad altro recapito da lui indicato.

Le agevolazioni sono attivate mediante protocolli d'intesa o convenzioni tra l'Ufficio per le politiche a favore delle persone con disabilità della Presidenza del Consiglio dei ministri e i soggetti pubblici o privati erogatori di servizi. Il soggetto erogatore dell'agevolazione o del servizio, attraverso un lettore QR-Code e il codice fiscale fornito dall'interessato, accede al servizio online di verifica messo a disposizione dall'INPS, anche mediante smartphone e tablet, per verificare le informazioni necessarie sullo stato di invalidità.

Le convenzioni attivate sono pubblicate sul sito istituzionale del Ministro per le Disabilità.

La Commissione Europea ha pubblicato il 7 dicembre 2022 il riesame della direttiva sull'accessibilità del web, quattro anni dopo il suo recepimento nel diritto nazionale da parte degli Stati membri.

I risultati, pubblicati in un formato accessibile, mostrano che la direttiva è stata concepita e attuata in modo efficiente ed è stato migliorato l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni online all'interno dell'UE, rafforzando l'inclusione sociale e digitale. Tuttavia, poiché l'accessibilità è un processo costante, vi sono sempre margini di miglioramento.

Sebbene il livello di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili del settore pubblico sia migliorato, le persone con disabilità incontrano ancora difficoltà. I risultati hanno infatti evidenziato una carenza di esperti in materia di accessibilità digitale.

LA LEGISLAZIONE NAZIONALE

LA LEGGE STANCA: Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e sue successive modifiche, recante “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”

La Legge Stanca è stata una delle disposizioni più importanti nel nostro ordinamento in tema di accessibilità. Una importante riforma è arrivata nel 2020, con il Decreto Semplificazioni, che ha appunto recepito la direttiva europea 2019/882 in materia di accessibilità dei siti web di imprese private.

Le sue disposizioni sono fondamentali per il raggiungimento di un tale obiettivo. La legge fu approvata all'unanimità dal Parlamento, e divenne efficace a seguito del Decreto Attuativo del Presidente della Repubblica del 1° marzo 2005, n. 75 e del Decreto Ministeriale dell'8 luglio 2005, dal titolo “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici” che ha stabilito le linee guida in materia di

requisiti tecnici e metodologie per la verifica dell'accessibilità dei siti Internet, nonché dei programmi di valutazione assistita utilizzabili a tale fine.

Importante in questo decreto è l'allegato A, dal titolo “Verifica tecnica e requisiti tecnici di accessibilità delle applicazioni basate su tecnologie internet”;

La legge venne rivista nel 2008, con il Decreto Ministeriale 30 aprile 2008 dal titolo “Regole tecniche disciplinanti l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili”, e nel 2013, con il decreto del 20 marzo 2013 che ha aggiornato l'allegato A contenente i criteri e i metodi per la verifica tecnica e requisiti tecnici di accessibilità.

Vediamo ora quali sono le disposizioni ed i principi cardine che informano questa legge e quali sono i soggetti direttamente interessati dalla stessa.

Nel primo articolo viene sancito il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici. E' tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della p.a.

nonché alle strutture ed ai servizi aperti o forniti al pubblico attraverso i nuovi sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione in rete, da parte delle persone con disabilità, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione.

Nell'articolo successivo viene data la nozione di "accessibilità", intesa come la capacità dei sistemi informatici, inclusi i siti web e le applicazioni mobili, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, **senza discriminazioni**, a coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari

Quando si parla di "applicazioni mobili" la legge fa riferimento ai software creati per essere utilizzati dagli utenti su dispositivi mobili, quali smartphone e tablet. Da ciò è escluso il software che controlla tali dispositivi (sistemi operativi mobili) o lo stesso hardware informatico.

Per sito Web si intende l'insieme strutturato di pagine Web utilizzato per veicolare informazioni o erogare servizi, comunemente definito anche sito internet; mentre per contenuti di extranet o intranet si intendono quei siti web disponibili

soltanto per un gruppo chiuso di persone e non per il pubblico.

Sempre nel medesimo articolo 2 si definiscono anche le cd. tecnologie assistive, da intendersi come gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici.

In materia di accessibilità web è importante restare al passo con i tempi. Ecco perché le riforme e gli aggiornamenti della Legge Stanca sono essenziali tanto che lo stesso articolo 12 della legge specifica che il decreto di cui all'articolo 11 - ossia quello riguardante i requisiti tecnici e le modalità di verifica - è periodicamente aggiornato per effettuare il tempestivo recepimento delle modifiche delle normative e delle innovazioni tecnologiche che intervengono nel tempo.

Va tuttavia subito precisato come, nella pratica, la ricezione delle modifiche sia stata tutt'altro che tempestiva.

Per tornare alla lettura dei vari articoli che ci interessano più da vicino, vediamo che l'art. 3 della legge in esame indica il

campo di applicazione soggettivo. Pertanto la stessa si applica a:

- Pubbliche amministrazioni;
- Enti pubblici economici;
- Aziende private concessionarie di servizi pubblici;
- Enti di assistenza e di riabilitazione pubblici;
- Aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico;
- Aziende municipalizzate regionali;
- Aziende appaltatrici di servizi informatici.

Lo stesso articolo precisa che le disposizioni della legge in ordine agli obblighi per l'accessibilità non si applicano ai sistemi informatici destinati ad essere fruiti da gruppi di utenti dei quali, per disposizione di legge, non possono fare parte persone disabili.

Importante è anche l'art.3 bis: questo afferma che i siti web e le applicazioni mobili dei soggetti erogatori, sono accessibili se sono percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi. Quindi per la legge sono accessibili i servizi realizzati tramite sistemi informatici, inclusi i siti web e le applicazioni mobili, che presentano i seguenti requisiti:

- a) accessibilità al contenuto del servizio da parte dell'utente;
- b) fruibilità delle informazioni offerte, caratterizzata da facilità e semplicità d'uso, efficienza nell'uso e possibilità di rendere disponibile l'informazione attraverso differenti canali sensoriali;
- c) efficacia nell'uso e rispondenza alle esigenze dell'utente, assicurando, fra l'altro, che le azioni da compiere per ottenere in modo corretto servizi e informazioni siano indipendenti dal dispositivo utilizzato per l'accesso;
- d) soddisfazione nell'uso, assicurando l'accesso al servizio e all'informazione senza ingiustificati disagi o vincoli per l'utente.

E' utile segnalare, soprattutto per fornire anche una indicazione pratica nel caso in cui l'utente abbia problemi di accessibilità e abbia quindi bisogno di tutela, che l'art. 3-quinquies fa riferimento alla figura del Difensore Civico Digitale. Quest'ultimo decide, su segnalazione dell'utente, nei diversi casi contemplati dalla legge in cui vi siano problemi di accessibilità, disponendo eventuali misure correttive e informando l'Agenzia per l'Italia digitale.

Più precisamente il Difensore civico per il digitale è una figura prevista dal Codice dell'amministrazione digitale a garanzia dei diritti digitali di cittadini e imprese ed ha una duplice funzione: Funzione A, raccoglie le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione; Funzione B, che è quella che maggiormente qui interessa, in caso di contestazione sulla dichiarazione di accessibilità o di esito insoddisfacente del monitoraggio.

Pertanto il Difensore civico digitale è chiamato a decidere in merito alla corretta attuazione della legge sulla accessibilità agli strumenti informatici per le persone con disabilità. In caso di reclami di utenti relativi a dichiarazioni di accessibilità dispone eventuali misure correttive. (art.3-quinquies della legge n.4/2004).

Questa figura, prevista in precedenza presso ogni amministrazione, assume oggi la funzione di difensore unico a livello nazionale. L'Ufficio del Difensore civico è istituito presso AgID, dando attuazione alle disposizioni dell'articolo 17 del CAD.

Per problematiche relative alla “Dichiarazione di accessibilità”, la legge n.4/2004 prevede che l'utente possa segnalare - tramite un apposito link reso disponibile sui siti istituzionali dei soggetti erogatori (PA, Ente pubblico economico, ecc.) - al Difensore eventuali risposte ritenute insoddisfacenti o mancate risposte da parte degli stessi. Al riguardo il Difensore decide disponendo eventuali misure correttive e informando l’Agenzia per l’Italia Digitale.

L’effettiva applicazione della Legge Stanca

Pur essendo stata una riforma all’avanguardia in ambito europeo, la Legge Stanca è rimasta a lungo disattesa nella pratica. Le disposizioni in materia di accessibilità sul web sono infatti applicate in materie eterogenee e spesso non sono periodicamente aggiornate.

In tal senso, si può solo dire che misure come la dichiarazione di accessibilità AGID, a seguito della direttiva europea 2016/2102, possono aiutare per “costringere” le amministrazioni a restare al passo con l’evoluzione tecnologica.

Al riguardo si evidenzia che in materia di sanzioni, l'art. 9 della Legge Stanca recita: "L'inosservanza delle disposizioni della presente legge comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ferme restando le eventuali responsabilità penali e civili previste dalle norme vigenti".

Va detto però che questa norma è rimasta a lungo disattesa, così come la previsione di nullità relativa dei contratti conclusi con amministrazioni i cui siti web sono inaccessibili.

La legge 104 e le agevolazioni previste per l'acquisto di prodotti digitali

Con l'approvazione della Legge n.104 del 1992, il discorso sull'utilizzo degli ausili tecnologici come aiuto a tutti i soggetti diversamente abili si è fatto più stringente e si è iniziato ad elaborare programmi adatti alle varie tipologie di disabilità per favorire appunto la comunicazione, l'autonomia e in genere l'integrazione sociale dei soggetti diversamente abili. L'ausilio tecnologico deve quindi essere finalizzato a compensare le

funzioni compromesse, con l'intento di rinforzarne l'autostima attraverso la facilitazione dell'apprendimento e deve rivestire una funzione educativo-didattica, oltre che psicologica sotto il profilo sia individuale sia sociale.

Partendo ad esempio dall'istruzione parlare di scuola inclusiva significa considerare sia l'accessibilità dello spazio fisico sia il setting di apprendimento. Per tale ragione, l'utilizzo in classe del computer portatile come mezzo per l'apprendimento di contenuti disciplinari specifici, grazie a software didattici predisposti e ambienti informatici ove simulare qualsiasi situazione (reale o ipotetica), permette a tutti gli studenti che presentano deficit e difficoltà di interagire costruttivamente con i compagni di classe e con i docenti. I software per l'apprendimento, le sintesi vocali, le lavagne interattive multimediali (LIM), i netbook e i tablet creano una "rete integrata" che permette, grazie a linguaggi diversi e multimodali, di potenziare l'autostima dei soggetti con disabilità/difficoltà e favorire la loro autonomia.

Attesa quindi l'importanza e la necessità di poter accedere agli strumenti tecnologici vediamo ora le disposizioni normative

riguardanti l'acquisto di dispositivi quali ad esempio Smartphone e Pc attraverso il dettato della Legge 104.

Come noto sono previste delle agevolazioni in caso di riconoscimento di invalidità: da una parte, il diretto interessato, ovvero colei o colui al quale è stata riconosciuta l'applicabilità della legge 104, ha diritto a una detrazione fiscale del 19% sulla spesa sostenuta fino a 2.840 euro; d'altra parte, il disabile paga una IVA agevolata del 4%, anziché piena del 22%.

In questo caso è importante ricordare che sui dispositivi elettronici si applica un'IVA del 22% in Italia, non essendo questi ultimi beni di prima necessità.

Ma di fatto cosa si può acquistare nello specifico avendo il riconoscimento della 104? Ebbene, l'agevolazione è destinata all'acquisto di apparecchiature e i dispositivi basati su tecnologie meccaniche, elettroniche o informatiche, sia di comune reperibilità sia appositamente fabbricati. Ne fanno parte, ad esempio, computer, telefono fisso o, appunto, il cellulare. La riduzione dell'IVA si può ottenere su tutti i modelli poiché i cellulari sono ritenuti "sussidi tecnici informatici". Si ricorda, altresì, che l'agevolazione può essere

richiesta anche dai familiari che hanno fiscalmente a carico il soggetto disabile.

Sul punto, bisogna sapere che all'atto d'acquisto di un qualsiasi dispositivo elettronico, la persona disabile od un suo familiare debbono presentare al venditore una serie di documenti: 1) copia di un certificato che attesti l'invalidità funzionale permanente rilasciato dall'ASL di riferimento; è valido sia il certificato di invalidità civile che il certificato di handicap; non è prevista la condizione della gravità; 2) una specifica prescrizione autorizzativa rilasciata da un medico specialista dell'ASL di residenza. Questa prescrizione deve garantire che il cellulare o il pc fungano da sussidio tecnico ed informatico. In questo modo lo Stato saprà che i dispositivi servono a migliorare la vita di chi fa richiesta per le agevolazioni sull'IVA.

La prescrizione può essere rilasciata da chi nell'ASL tratta la fornitura degli ausili tecnologici, ma anche da altri medici sempre dell'ASL. Dovrebbe essere valida anche l'autorizzazione di un medico che segue generalmente la persona che userà il prodotto comprato se è un medico dell'ASL. Ricordiamo che soltanto tramite il possesso dei

predetti documenti è possibile godere delle agevolazioni fiscali con l'IVA agevolata del 4%.

L'altra agevolazione, ossia la detrazione del 19%, si ottiene invece al momento della dichiarazione dei redditi. Quindi, in tal caso, vengono richieste ulteriori documenti, vale a dire: la certificazione di invalidità rilasciata dalla Commissione medica; la certificazione di riconoscimento della disabilità rilasciata sempre dall'Asl ovvero autocertificazione non autenticata se accompagnata da un documento di identità; la fattura, ricevuta o quietanza del prodotto acquistato.

Se invece di comprare il dispositivo elettronico in negozio, la persona disabile o il suo familiare, intende effettuare l'acquisto on line, nella maggior parte dei casi, la piattaforma presso cui si effettua l'acquisto applica l'IVA al 22%, il che vuol dire che prima si pagherà il dispositivo con IVA al 22% e poi si riceverà un rimborso pari alla cifra in eccesso dovuta all'IVA, in questo modo sarà come aver pagato il dispositivo con l'IVA al 4%.

Senza voler far pubblicità ad alcuno dei siti di acquisto on line, prima di fare l'ordine si dovrà seguire una procedura specifica. In particolare, bisogna inviare all'indirizzo email indicato nel sito i seguenti documenti in formato PDF:

certificato attestante l'invalidità funzionale permanente rilasciato dall'ASL competente;

la prescrizione autorizzativa rilasciata dal medico specialista dell'ASL di appartenenza;

i dati presenti sul certificato (incluso l'indirizzo) devono essere uguali ai dati dell'indirizzo associato alla modalità di pagamento dell'account del sito.

Questi dati devono anche essere uguali a quelli di spedizione dell'ordine per cui si richiede il rimborso IVA.

L'ordine può essere intestato a un tutore legale. In tal caso è però necessario inviare un documento che testimoni la relazione tra il tutore e il cliente disabile. I documenti saranno verificati dal sito e dopo che l'ordine sarà stato spedito si dovrà chiedere la fattura e il rimborso IVA con il codice fiscale.

Agevolazioni disabili Agenzia Entrate 2023

Il 3 febbraio 2023, l’Agenzia delle Entrate ha pubblicato la nuova guida con l’elenco delle agevolazioni per persone con disabilità: l’Agenzia ha praticamente riconfermato tutte le agevolazioni già previste. Vediamo quali sono e quali requisiti sono necessari per ottenerle.

Le agevolazioni sono diverse e riguardano le spese meno ordinarie, come quelle per l’abbattimento delle barriere architettoniche o l’acquisto di veicoli, ma anche le spese di assistenza.

Agevolazioni per il settore auto

Ne hanno diritto le persone non vedenti, sorde, con disabilità psichica o mentale titolari dell’indennità di accompagnamento, con grave limitazione della capacità di deambulazione o affette da pluriamputazioni, con ridotte o impedito capacità motorie.

Mezzi di ausilio e sussidi tecnici e informatici

Come abbiamo già visto è prevista una detrazione IRPEF del 19% della spesa sostenuta per i sussidi tecnici e informatici, Iva al 4% per l'acquisto dei sussidi tecnici e informatici, Iva al 4% per l'acquisto di mezzi necessari all'accompagnamento, alla deambulazione e al sollevamento delle persone con disabilità. Detrazioni del 19% delle spese sostenute per i servizi di interpretariato dei non udenti. Ne hanno diritto le persone non vedenti, sorde, con disabilità psichica o mentale titolari dell'indennità di accompagnamento, con grave limitazione della capacità di deambulazione o affette da pluriamputazioni, con ridotte o impedito capacità motorie.

Spese sanitarie

Deduzione dal reddito complessivo dell'importo delle spese mediche generiche (come le visite mediche o l'acquisto di medicinali). Deduzione dal reddito complessivo delle spese mediche di assistenza specifica. Detrazione per addetti all'assistenza, ovvero: assistenza infermieristica e riabilitativa; prestazioni fornite dal personale in possesso della qualifica

professionale di addetto; assistenza di base o di operatore tecnico assistenziale, solo quando sono dedicate esclusivamente all'assistenza diretta delle persone; prestazioni rese dal personale di coordinamento delle attività assistenziali di nucleo, da quello con la qualifica di educatore professionale, dal personale qualificato addetto all'attività di animazione e di terapia occupazionale.

Deduzione del versamento dei contributi per gli addetti ai servizi domestici e all'assistenza personale o familiare (l'agevolazione si applica fino all'importo massimo di 1.549,37 euro). Detrazione IRPEF del 19% delle spese sostenute per gli addetti all'assistenza personale (solo in caso di non autosufficienza della persona disabile e per coloro che hanno un reddito massimo di 40mila euro). L'agevolazione si calcola su un importo massimo di 2.100 euro. Ne hanno diritto le persone non vedenti, sorde, con disabilità psichica o mentale titolari dell'indennità di accompagnamento, con grave limitazione della capacità di deambulazione o affette da pluriamputazioni, con ridotte o impedito capacità motorie e i portatori di handicap Legge 104, anche senza connotazione di gravità in base all'articolo 3, comma 3 della Legge 104/92.

Agevolazioni per non vedenti

Detrazione IRPEF del 19% per l'acquisto del cane guida. Detrazione forfettaria delle spese sostenute per il mantenimento del cane guida. Aliquota agevolata del 4% per l'acquisto di prodotti editoriali per non vedenti e ipovedenti. Ne hanno diritto le persone colpite da cecità assoluta o che hanno un residuo visivo non superiore a un decimo a entrambi gli occhi con eventuale correzione.

Eliminazione delle barriere architettoniche

Detrazione IRPEF del 50% sulle spese sostenute fino al 31 dicembre 2024 per ristrutturazione edilizia dell'immobile, disciplinata dall'articolo 16-bis del TUIR. Detrazione d'imposta del 75% per spese sostenute fino al 31 dicembre 2025 (legge di bilancio 2022). Superbonus del 110% per gli interventi trainanti, se eseguiti insieme a determinati interventi trainanti. Valido per privati cittadini, enti pubblici e privati, imprese, esercenti arti e professioni, sulle spese sostenute per interventi finalizzati al superamento e all'eliminazione di ostacoli fisici in edifici già esistenti che

impediscono la libertà di movimento, specialmente alle persone affette da disabilità motoria.

La tabella delle agevolazioni è comunque consultabile sul sito dell'Agenzia delle Entrate.

Verso un futuro con meno barriere

Traendo spunto dal documento programmatico E-learning verso l'inclusione sociale, redatto dalla Commissione Europea, si conclude questo breve excursus evidenziando i maggiori obiettivi da realizzare:

1. combattere il digital divide, analizzando le cause sociali di esclusione;
2. incentivare le comunità di gruppi svantaggiati a utilizzare Internet per avere visibilità e occasione di comunicazione e interazione;
3. semplificare le tecnologie per renderle intuitive, anche utilizzando interfacce più amichevoli;
4. promuovere l'accessibilità dei siti Web e dei contenuti digitali in generale.

Occorre infine che, nel processo di digitalizzazione che ha avuto una spinta durante la pandemia e che molto probabilmente accelererà ancora di più nei prossimi anni, si tenga conto delle necessità e delle caratteristiche di chi è più fragile. Perché sia sempre più chiaro che la tecnologia non è un

fine, ma un importante mezzo al servizio dell'uomo, per permettergli di esprimere tutte le sue potenzialità e andare oltre le barriere.



UGCons Lazio

Via Farini 62

00185 Roma

Numero Verde 800.100.575

info@ugconslazio.it

UGCons Rieti Regina Pacis

Via Gherardi 12

Numero Verde 800.14.87.20

sportellodelconsumatore.ri.pacis@ugcons.it

<https://ugconslazio.it/zona-sicura/>