



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Senato della Repubblica
8° Commissione Lavori Pubblici, Comunicazioni
e
10° Commissione Industria, Commercio, Turismo

Audizione 23 marzo 2022

Lo schema di Decreto Legislativo (d.lgs.) in esame dà attuazione alla Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. La Direttiva ha lo scopo di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante il ravvicinamento delle disposizioni legislative degli Stati membri in materia di requisiti di accessibilità per determinati prodotti e servizi, in particolare eliminando e prevenendo gli ostacoli alla libera circolazione derivanti dall'eterogeneità dei requisiti di accessibilità negli Stati membri.

Gli obiettivi indicati nei consideranda della Direttiva attengono alla necessità di aumentare la domanda di prodotti e servizi da parte di persone con disabilità, categoria di cui è fornita una nozione tanto ampia da includere anche situazioni di disabilità transitorie.

Le competenze previste dallo schema di d.lgs., con particolare riferimento ai servizi, risultano in sintonia con le competenze esercitate da Agid in applicazione della L. 4/2004. In particolare, in applicazione di tale norma questa Agenzia monitora l'accessibilità di siti web e applicazioni mobili di fornitori di servizi pubblici e vigila sui fornitori di servizi privati. Questa Agenzia tratta altresì i reclami degli utenti e si interfaccia da un lato con i fornitori di servizi, dall'altro con le associazioni di categoria.

In considerazione di quanto sopra Agid può attrarre le competenze previste in materia di requisiti di accessibilità dei servizi su cui ha specifica competenza nonché quelli ulteriori afferenti alle sue funzioni istituzionali.

Tuttavia il decreto, oltre ad ampliare la tipologia di servizi ai quali si applicano i requisiti di accessibilità, estende considerevolmente la platea dei fornitori e degli utenti. Ne deriva un significativo ampliamento del numero di soggetti e servizi da vigilare e conseguentemente del numero di persone con disabilità aventi diritto a presentare reclamo.

Ciò richiede sia la predisposizione di nuove soluzioni tecniche utili per la verifica di accessibilità e per la gestione dei reclami e delle comunicazioni, sia l'assunzione di personale da dedicare alla regolamentazione secondaria e alla comunicazione, nonché alla vigilanza proattiva e reattiva finalizzata a interventi correttivi.

Ambito di applicazione:

La vigilanza si estende ai servizi offerti al pubblico dalle imprese tramite siti web e applicazioni presenti negli store iOS e Android.

Accessibilità

I servizi online devono essere facilmente utilizzabili, secondo quattro principi:



- Percepibilità
- Solidità
- Comprensibilità
- utilizzabilità

Perimetro:

In Italia esistono 5,1 milioni di imprese, di cui 4,1 milioni sono microimprese [fonte Infocamere]. Ne consegue che le imprese potenzialmente coinvolte dal recepimento dell’accessibility act sono stimabili in circa **1 milione**.

Sulla base dell’esperienza di AgID (che tra l’altro gestisce il dominio di secondo livello “gov.it”), si può affermare che ognuna di tali imprese disponga di almeno un sito web per la presentazione e per i servizi interattivi. Sono compresi nella valutazione: Aziende che vendono tramite e-commerce: 4.500; Aziende di trasporti: 148; Editori che pubblicano ogni anno almeno un ebook: 500

Ciò comporta un ampliamento dei soggetti vigilati da circa 50.000 (amministrazioni e privati con fatturato medio di 500.000€ nei tre anni, in base alla L. 4/2004) a circa 1 milione.

Ne deriva la **vigilanza** su:

- **Siti web:** 1 milione (almeno uno per ogni impresa)
- **Applicazioni:** 6 milioni sono le applicazioni mobili presenti sugli store [fonte AGCOM]
- **Nr. Di e-book in circolazione:** Circa 5 milioni di titoli [2022 – fonte marketplace Amazon]
- **nr. di e-book pubblicati ogni anno:** Circa 40.000 nuovi titoli [2020 – fonte ISTAT]

Il significativo ampliamento e la complessa articolazione dei fornitori di servizi digitali offerti al pubblico **attraverso siti web e applicazioni mobili** impone di:

- i. sviluppare attività di armonizzazione normativa e regolamentazione tecnica, dedicate ai singoli comparti di servizio;
- ii. estendere di due ordini di grandezza l’attuale attività istituzionale di vigilanza, coinvolgendo tutti i fornitori di servizi che offrono servizi al pubblico attraverso siti web e app;
- iii. predisporre specifiche attività di formazione, diffusione e comunicazione, mantenendo canali aperti di dialogo con le associazioni delle singole categorie di rappresentanza, anche per offrire supporto alle loro politiche industriali in maniera che siano rispettati i requisiti di accessibilità;
- iv. fare ampio uso delle tecnologie digitali, predisponendo sistemi ad hoc per lo svolgimento delle attività di vigilanza reattiva.
- v. Estendere l’attività di gestione dei reclami e delle controversie inerenti l’accessibilità.



Le attività sottese ai punti precedenti hanno costi relativi alle **infrastrutture, indispensabili** per il monitoraggio e l'analisi dell'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili data la peculiarità delle attività e dell'ambito operativo di siti web e app.

Inoltre la gestione delle attività richiede l'impiego di **personale** dedicato, adeguatamente formato, per il monitoraggio e l'analisi dei siti e delle applicazioni e per la composizione di controversie e la gestione dei reclami.

Per l'impegno della vigilanza sono state approvate risorse economiche inferiori a quelle richieste, sulla base dell'analisi dei costi prevedibili da sostenere.

Sanzioni per i fornitori

Lo schema di Decreto prevede l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie ai fornitori di servizi, a cura dell'Agenzia che è tenuta preliminarmente ad accertare e contestare le infrazioni, fissando un termine per l'eliminazione delle stesse.

Al riguardo, e nell'ottica di un coordinamento con quanto già previsto dall'art. 18-bis del CAD appare opportuno integrare l'articolo 24 comma 5 nei termini che seguono:

“Qualora, a seguito dell'istruttoria, l'Agenzia ravvisi violazioni, fissa il termine per l'eliminazione delle infrazioni stesse da parte del fornitore di servizi. In caso di inottemperanza alla diffida di cui al periodo precedente, l'Agenzia per l'Italia Digitale applica una sanzione amministrativa pecuniaria, considerando l'entità della non conformità, la sua gravità, il numero di unità di servizi non conformi interessati, nonché del numero di persone colpite. Si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689. I proventi delle sanzioni sono versati in apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnati allo stato di previsione della spesa del Ministero dell'economia e delle finanze a favore per il 50 per cento dell'AgID e per la restante parte al Fondo per il recepimento della normativa europea di cui all'articolo 41-bis della legge 24 dicembre 2012 n. 234”.

Attuazione da parte di altri paesi UE

la Commissione Europea ha da pochi mesi avviato l'attività di comparazione del livello di accessibilità dei siti e delle applicazioni nei diversi stati membri, sulla base delle relazioni di monitoraggio trasmesse dagli Stati membri, come richiesto dalla direttiva EU 2016/2102, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.

Allo stato, dunque, non ci sono quindi dati puntuali sul livello di accessibilità degli Stati membri.

Per quanto riguarda invece il livello di accessibilità ICT in ambito pubblico, l'Italia è tra gli Stati membri più avanzati in ambito normativo e attuativo.

- AGID, per l'Italia, ha messo a disposizione la piattaforma **form.agid.gov.it** per la presentazione centralizzata delle dichiarazioni di accessibilità (siti e app) che tutte le PA devono redigere per tutti i propri siti web/app. Sino ad ora, il sistema messo a disposizione da AgID, ha raccolto più di 20.000 dichiarazioni.
- AGID per l'Italia, come altri Stati Membri, ha effettuato un monitoraggio manuale di circa 1.300 siti web e ha inviato alla Commissione Europea una dettagliata relazione di monitoraggio reperibile all'indirizzo <https://www.agid.gov.it/accessibilita>

Rapporto o integrazione con il Digital Market Act

Come noto il Digital Market Act mira a contribuire al corretto funzionamento del mercato unico dei servizi digitali garantendo che in tutta l'Unione i mercati in cui sono presenti gatekeeper siano contenibili e leali.

In tal modo si promuovrebbero l'innovazione, l'alta qualità dei prodotti e dei servizi digitali, prezzi equi e competitivi e la libera scelta per gli utenti del settore digitale.

L'Accessibility Act pone invece l'attenzione sull'accessibilità in ambito ICT degli operatori economici e dei fornitori di servizi.

Tuttavia si possono individuare interazioni nella misura in cui nel vietare le "pratiche sleali" in riferimento al Digital Market Act, si prevedano obblighi e divieti inerenti la presentazione e le funzionalità dei servizi online.

Possibili differenze di trattamento tra applicazioni e siti UE e applicazioni e siti extra UE

La normativa si applica a operatori economici e fornitori di servizi (anche extra UE) che offrono prodotti a marcatura CE e servizi nel mercato europeo.

Con riferimento ai servizi online, la normativa dovrebbe dunque applicarsi ai servizi destinati ai cittadini europei, anche a prescindere dalla loro localizzazione, analogamente a quanto previsto dal GDPR in materia di trattamento dei dati personali.

Si richiama inoltre il considerando 99 della Direttiva UE 2019/882 ove si precisa che *"gli Stati membri dovrebbero garantire che, conformemente al diritto dell'Unione in vigore, siano disponibili meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie che consentano di risolvere i presunti casi di non conformità alla presente direttiva prima che vengano aditi i tribunali o gli organi amministrativi competenti"*.

