

DECRETO LEGISLATIVO 27 maggio 2022 , n. 82

Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. (22G00089)

Vigente al : 17-6-2025

Allegato I

Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi

Sezione I

Requisiti generali di accessibilità relativi ai prodotti disciplinati dal presente decreto ai sensi dell'articolo 1, comma 2

I prodotti devono essere progettati e realizzati in modo da ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità e devono essere accompagnati, se possibile mediante indicazione al loro interno o su di essi, da informazioni accessibili sul loro funzionamento e sulle loro caratteristiche di accessibilità.

Requisiti relativi alla fornitura di informazioni:

a) le informazioni sull'uso del prodotto riportate sul prodotto stesso (etichettatura, istruzioni e avvertenze) devono essere:

- i) rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
- ii) presentate in modo comprensibile;

iii) presentate agli utenti in modalità percepibili;

iv) presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;

b) le istruzioni per l'uso del prodotto, qualora non riportate sul prodotto stesso, ma rese disponibili durante l'uso del prodotto o mediante altri mezzi come un sito web, comprese le funzioni di accessibilità del prodotto, le modalità per la loro attivazione e la loro interoperabilità con le soluzioni assistive, devono essere disponibili pubblicamente quando il prodotto è immesso sul mercato e devono:

i) essere rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale;

ii) essere presentate in modo comprensibile;

iii) essere presentate agli utenti in modalità percepibili;

iv) essere presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;

v) essere rese disponibili, con riferimento al contenuto, in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi e attraverso più di un canale sensoriale;

vi) essere accompagnate da una presentazione alternativa di eventuale contenuto non testuale;

vii) includere una descrizione dell'interfaccia utente del prodotto (gestione, comando e feedback, input e output), che è fornita conformemente al punto 2; per ognuno dei punti di cui al punto 2 la descrizione deve indicare se il prodotto presenta tali caratteristiche;

viii) includere una descrizione della funzionalità del prodotto, messa a disposizione con funzioni volte a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità conformemente al punto 2; per ognuno dei punti di cui al punto 2 la descrizione deve indicare se il prodotto presenta tali caratteristiche;

ix) includere una descrizione di come il software e l'hardware del prodotto si interfacciano con i dispositivi assistivi; la descrizione deve includere un elenco dei dispositivi assistivi che sono stati testati unitamente al prodotto.

Progettazione interfaccia utente e funzionalità:

il prodotto, compresa la sua interfaccia utente, presenta caratteristiche, elementi e funzioni che consentono alle persone con disabilità l'accesso, la percezione, l'utilizzo, la comprensione e il comando

del prodotto facendo in modo che:

- a) qualora consenta la comunicazione, compresi la comunicazione interpersonale, l'utilizzo, l'informazione, il comando e l'orientamento, il prodotto utilizzi più di un canale sensoriale, anche offrendo alternative ai canali visivo, uditivo, vocale e tattile;
- b) qualora utilizzi il canale vocale, il prodotto renda disponibili alternative alla parola e all'intervento vocale per la comunicazione, l'utilizzo, il comando e l'orientamento;
- c) qualora utilizzi elementi visivi, il prodotto renda disponibili ingrandimento, luminosità e contrasto flessibili per la comunicazione, l'informazione e l'utilizzo, oltre a garantire l'interoperabilità con programmi e dispositivi assistivi per navigare nell'interfaccia;
- d) qualora utilizzi colori per trasmettere informazioni, indicare un'azione, richiedere una risposta o individuare elementi, il prodotto renda disponibile un'alternativa ai colori;
- e) qualora utilizzi segnali acustici per trasmettere informazioni, indicare un'azione, richiedere una risposta o individuare elementi, il prodotto renda disponibile un'alternativa ai segnali acustici;
- f) qualora utilizzi elementi visivi, il prodotto renda disponibili modalità flessibili per migliorare la chiarezza dell'immagine;
- g) qualora utilizzi l'audio, il prodotto renda disponibili all'utente il controllo del volume e della velocità e migliori caratteristiche audio, comprese la riduzione di segnali acustici provenienti da prodotti nelle vicinanze che fanno interferenza, nonché la chiarezza del suono;
- h) qualora richieda un utilizzo e un comando manuali, il prodotto renda disponibili il comando sequenziale e alternative al controllo della motricità fine, evitando i comandi simultanei per la manipolazione, e utilizzi parti riconoscibili al tatto;
- i) il prodotto non presenti modalità di funzionamento che richiedono una grande estensione e molta forza;
- l) il prodotto non scateni crisi di epilessia fotosensibile;
- m) il prodotto tuteli la riservatezza dell'utente durante l'utilizzo delle caratteristiche di accessibilità;
- n) il prodotto offra un'alternativa all'identificazione e al comando biometrici;
- o) il prodotto garantisca la coerenza della funzionalità e conceda tempo sufficiente e flessibile per l'interazione;
- p) il prodotto renda disponibile software e hardware che si interfaccino con i dispositivi assistivi;

q) il prodotto sia conforme ai requisiti settoriali seguenti:

i) i terminali self-service:

offrono la tecnologia di sintesi vocale (text-to-speech);

consentono l'utilizzo di cuffie auricolari personali;

qualora il tempo di risposta sia limitato, allertano l'utente attraverso più di un canale sensoriale;

prevedono la possibilità di prolungare il tempo assegnato;

dispongono di un adeguato contrasto e di eventuali tasti e comandi riconoscibili a livello tattile;

non prevedono l'attivazione di una caratteristica di accessibilità per permetterne l'accensione all'utente che ne ha bisogno;

se il prodotto utilizza audio o segnali acustici, deve essere compatibile con dispositivi e tecnologie assistivi disponibili a livello dell'Unione, comprese le tecnologie uditive quali audioprotesi, telecoil, impianti cocleari e dispositivi assistivi per l'udito;

ii) i lettori di libri elettronici (e-book) offrono la tecnologia di sintesi vocale (text-to-speech);

iii) le apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica:

consentono l'elaborazione di testo in tempo reale qualora tali prodotti dispongano della capacità testuale oltre a quella vocale e supportano un audio ad alta fedeltà;

consentono, quando dispongono di capacità video in aggiunta a testo e voce o in combinazione con questi ultimi, il ricorso alla conversazione globale, compresi voce sincronizzata, testo in tempo reale e video, con una risoluzione che consenta la comunicazione mediante la lingua dei segni;

consentono la connessione senza fili efficace a tecnologie uditive;

non interferiscono con i dispositivi assistivi.

iv) le apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi mettono a disposizione delle persone con disabilità gli elementi di accessibilità offerti dal fornitore di servizi di media audiovisivi per l'accesso, la selezione, il comando e la personalizzazione da parte dell'utente e per la trasmissione ai dispositivi assistivi.

Servizi di assistenza:

se disponibili, i servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) forniscono informazioni circa l'accessibilità dei

prodotti e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

Sezione II

Requisiti generali di accessibilità relativi ai prodotti disciplinati dal presente decreto ai sensi dell'articolo 1, comma 2

In aggiunta ai requisiti della sezione I, l'imballaggio e le istruzioni relativi ai prodotti contemplati dalla presente sezione devono essere resi accessibili, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, devono essere resi accessibili. Ciò implica che:

- a) le informazioni sull'imballaggio del prodotto, comprese le informazioni ivi riportate (ad esempio apertura e chiusura, uso, smaltimento) e, se fornite, quelle relative alle caratteristiche di accessibilità del prodotto siano rese accessibili e, ove possibile, tali informazioni accessibili siano riportate sull'imballaggio;
- b) le istruzioni per l'installazione, la manutenzione, lo stoccaggio e lo smaltimento del prodotto, che non sono rese disponibili sul prodotto stesso ma tramite altri mezzi, quali un sito web, siano rese pubblicamente disponibili quando il prodotto è immesso sul mercato e rispettino i requisiti seguenti: i) essere disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
- ii) essere presentate in modo comprensibile;
- iii) essere presentate agli utenti in modalità percepibili;
- iv) essere presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
- v) avere un contenuto disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi e attraverso più di un canale sensoriale, vi) ove presentino elementi dal contenuto non testuale, essere accompagnate da una presentazione alternativa di tale contenuto

Sezione III

Requisiti generali di accessibilità relativi ai servizi disciplinati dal presente decreto ai sensi dell'articolo 1,

comma 3

La fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata:

- a) garantendo l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II del presente allegato;
- b) fornendo informazioni in merito al funzionamento del servizio e, nel caso in cui siano utilizzati prodotti nella fornitura del servizio, al suo collegamento con tali prodotti nonché informazioni sulle loro caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità con le strutture e i dispositivi assistivi:
 - i) rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii) presentando le informazioni in modo comprensibile;
 - iii) presentando le informazioni agli utenti in modalità percepibili;
 - iv) rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi dall'utente e attraverso più di un canale sensoriale;
 - v) presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
 - vi) integrando eventuale contenuto non testuale con una presentazione alternativa di tale contenuto;
 - e vii) rendendo disponibili le informazioni elettroniche, necessarie per la fornitura del servizio, in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide;
- c) rendendo i siti web, comprese le applicazioni online e i servizi per dispositivi mobili correlati - tra cui le applicazioni mobili - accessibili in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- d) se disponibili, tramite servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) che forniscono informazioni circa l'accessibilità dei servizi e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

Sezione IV

Ulteriori requisiti di accessibilità

relativi a servizi specifici

La fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata includendo funzioni, prassi, strategie e procedure, nonché modifiche al funzionamento del servizio, mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e a garantire l'interoperabilità con le tecnologie assistive:

a) Servizi di comunicazione elettronica, tra cui le comunicazioni di emergenza di cui all'articolo 109, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972:

i) rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;

ii) consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale;

iii) fare in modo che le comunicazioni di emergenza che utilizzano voce e testo (compreso testo in tempo reale) siano sincronizzate e che, qualora sia offerto il video, siano altresì sincronizzate come conversazione globale e trasmesse dal fornitore del servizio di comunicazione elettronica allo PSAP più idoneo.

b) Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi:

i) fornire guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide e offrano informazioni sulla disponibilità di accessibilità;

ii) fare in modo che gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlati e l'interpretazione in lingua dei segni, siano trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo nel contempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente.

c) Servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani ed extraurbani e dei servizi di trasporto regionali:

i) garantire la fornitura di informazioni sull'accessibilità dei veicoli, delle infrastrutture circostanti, e sull'ambiente costruito e sull'assistenza per le persone con disabilità.

ii) garantire la fornitura di informazioni sui sistemi di biglietteria intelligente (prenotazione elettronica, prenotazione di biglietti ecc.), informazioni di viaggio in tempo reale (orari, informazioni su perturbazioni del traffico, servizi di collegamento, connessioni con altri mezzi di trasporto ecc.) e ulteriori informazioni

sui servizi (ad esempio, personale delle stazioni, ascensori guasti o servizi temporaneamente indisponibili).

d) Servizi bancari per consumatori:

i) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche, sicurezza e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;

ii) fare in modo che le informazioni siano comprensibili, con un grado di complessità limitato al livello B2 (intermedio avanzato) del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue del Consiglio d'Europa.

e) Libri elettronici (e-book):

i) garantire che il libro elettronico, qualora contenga audio in aggiunta al testo, renda disponibili testo e audio sincronizzati;

ii) garantire che i file digitali del libro elettronico non impediscano alla tecnologia assistiva di funzionare correttamente;

iii) garantire l'accesso al contenuto, la navigazione all'interno del contenuto e dell'impostazione grafica del file, compresa l'impostazione grafica dinamica, l'offerta di struttura, flessibilità e possibilità di scelta nella presentazione del contenuto.

iv) consentire riproduzioni alternative del contenuto e la sua interoperabilità con una serie di tecnologie assistive in modo che esso sia percepibile, utilizzabile, comprensibile e solido;

v) consentirne la scoperta fornendo informazioni mediante metadati sulle loro caratteristiche di accessibilità;

vi) garantire che le misure relative alla gestione dei diritti digitali (DRM) non blocchino le caratteristiche di accessibilità.

f) Servizi di commercio elettronico:

i) fornire le informazioni riguardanti l'accessibilità dei prodotti e dei servizi venduti qualora tali informazioni siano fornite dall'operatore economico responsabile;

ii) garantire l'accessibilità della funzionalità per l'identificazione, la sicurezza e il pagamento qualora sia fornita come parte del servizio anziché di un prodotto, rendendola percepibile, utilizzabile, comprensibile e solida;

iii) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

Sezione V

Specifici requisiti di accessibilità relativi alla raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112» da parte dello PSAP più idoneo

Al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, la raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112» da parte dello PSAP più idoneo è realizzata includendo funzioni, prassi, strategie, procedure e modifiche mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

Le comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112» ricevono adeguata risposta, nel modo che più si adatta all'organizzazione nazionale dei sistemi di emergenza, presso lo PSAP più idoneo, utilizzando gli stessi mezzi di comunicazione utilizzati dal richiedente, vale a dire mediante voce sincronizzata e testo (compreso testo in tempo reale), o, qualora sia offerto il video, voce, testo (compreso testo in tempo reale) e video sincronizzati come conversazione globale.

Sezione VI

Requisiti di accessibilità relativi a caratteristiche, elementi o funzioni di prodotti e servizi ai sensi dell'articolo 22

La presunzione di conformità ai pertinenti obblighi stabiliti in altri atti dell'Unione per quanto riguarda le caratteristiche, gli elementi o le funzioni dei prodotti e dei servizi prevede i requisiti seguenti:

1. Prodotti:

a) l'accessibilità delle informazioni riguardanti il funzionamento e le caratteristiche di accessibilità relative ai prodotti è conforme agli elementi corrispondenti di cui alla sezione I, punto 1, del presente allegato, vale a dire le informazioni sull'uso del prodotto riportate sul prodotto stesso e le istruzioni per l'uso del prodotto non riportate sul prodotto stesso ma rese disponibili durante l'uso del prodotto o mediante altri mezzi come un sito web;

b) l'accessibilità delle caratteristiche, degli elementi e delle funzioni della progettazione dell'interfaccia utente e della funzionalità dei prodotti è conforme ai corrispondenti requisiti di accessibilità di tale

progettazione dell'interfaccia utente o della funzionalità, ai sensi della sezione I, punto 2, del presente allegato;

c) l'accessibilità dell'imballaggio, comprese le informazioni ivi indicate e le istruzioni ai fini dell'installazione, della manutenzione, dello stoccaggio e dello smaltimento del prodotto che non sono riportate sul prodotto stesso ma rese disponibili attraverso altri mezzi come un sito web, ad eccezione dei terminali self-service, è conforme ai corrispondenti requisiti di accessibilità di cui alla sezione II del presente allegato.

2. Servizi: l'accessibilità delle caratteristiche, degli elementi e delle funzioni dei servizi è conforme ai corrispondenti requisiti di accessibilità per tali caratteristiche, elementi e funzioni indicati nelle sezioni relative ai servizi del presente allegato.

Sezione VII

Criteri funzionali di prestazione

Al fine di ottimizzare l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, qualora i requisiti di accessibilità di cui alle sezioni da I a VI del presente allegato non riguardino una o più funzioni della progettazione e della produzione dei prodotti o della fornitura di servizi, tali funzioni o mezzi sono resi accessibili in linea con i relativi criteri funzionali di prestazione.

Se i requisiti di accessibilità includono requisiti tecnici specifici, è possibile applicare i criteri funzionali di prestazione in alternativa a uno o più requisiti tecnici specifici solo ed esclusivamente se l'applicazione dei criteri funzionali di prestazione pertinenti è conforme ai requisiti di accessibilità ed è stabilito che la progettazione e la produzione dei prodotti e la fornitura dei servizi comportano un livello di accessibilità equivalente o superiore con riguardo all'uso prevedibile da parte di persone con disabilità.

a) Utilizzo non visivo

Qualora offra modalità di funzionamento visive, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che non richieda la vista.

b) Utilizzo con una visione limitata

Qualora offra modalità di funzionamento visive, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di

funzionamento che consenta agli utenti ipovedenti di utilizzare il prodotto.

c) Utilizzo senza percezione di colore

Qualora offra modalità di funzionamento visive, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che non richieda la percezione del colore da parte dell'utente.

d) Utilizzo non uditivo

Qualora offra modalità di funzionamento uditive, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che non richieda l'udito.

e) Utilizzo con ascolto limitato

Qualora offra modalità di funzionamento uditive, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento con caratteristiche audio migliorate che consenta all'utente con ridotta capacità uditiva di far funzionare il prodotto.

f) Utilizzo senza capacità vocale

Qualora richieda un intervento vocale da parte dell'utente, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che non lo richieda. Un intervento vocale include qualsiasi tipo di suono orale quali parole, fischi o clic.

g) Utilizzo con manipolazione o sforzo limitati

Qualora richieda interventi manuali, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che consenta agli utenti di utilizzare il prodotto tramite modalità alternative di funzionamento che non richiedano il controllo della motricità fine, la manipolazione, la forza della mano o il funzionamento di più di un controllo contemporaneamente.

h) Utilizzo con ampiezza di movimento limitata

Gli elementi funzionali dei prodotti devono essere alla portata di tutti gli utenti. Qualora offra modalità di funzionamento manuali, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento accessibile agli utenti con forza limitata e difficoltà nei movimenti ampi.

i) Riduzione al minimo del rischio di scatenare crisi di epilessia fotosensibile

Qualora offra modalità di funzionamento visive, il prodotto evita modalità di funzionamento che possano scatenare crisi di epilessia fotosensibile.

l) Utilizzo con capacità cognitive limitate

Il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento con funzionalità che ne

semplifichino e ne facilitino l'utilizzo.

m) Riservatezza

Qualora includa funzionalità che garantiscono l'accessibilità, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che tuteli la riservatezza al momento dell'utilizzo di dette funzionalità.

Allegato II

Esempi indicativi non vincolanti di possibili soluzioni che contribuiscono a soddisfare i requisiti di accessibilità di cui all'Allegato I

Sezione I

Esempi di requisiti generali di accessibilità relativi a tutti i prodotti disciplinati dalla presente direttiva ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1

Requisiti di cui alla Sezione I dell'Allegato I

Esempi

1. Fornitura di informazioni

a)

i) Fornire informazioni visive e tattili oppure visive e uditive indicanti il luogo in cui introdurre una carta in un terminale self-service, affinché il terminale possa essere usato da non vedenti e non udenti. ii)

Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.

iii) Fornire informazioni in formato a rilievo tattile oppure sonoro oltre a un testo di avvertenza, affinché i non vedenti possano comprenderle.

iv) Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.

b)

- i) Fornire file elettronici leggibili da un computer mediante software di lettura dello schermo, affinché i non vedenti possano utilizzare le informazioni.
- ii) Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.
- iii) Mettere a disposizione sottotitoli qualora siano fornite istruzioni video.
- iv) Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.
- v) Fornire la stampa in Braille, affinché un non vedente possa utilizzare le informazioni.
- vi) Integrare un diagramma con una descrizione testuale che identifichi gli elementi principali o descriva le azioni principali.
- vii) Nessun esempio
- viii) Nessun esempio
- ix) Integrare in uno sportello automatico di banca una presa e un software che consentano l'inserimento di cuffie auricolari tramite le quali ricevere sotto forma di suoni il testo visibile a schermo.

Progettazione dell'interfaccia utente e della funzionalità

- a) Fornire istruzioni sotto forma di voce o testo oppure integrando segnali tattili in un tastierino per consentire ai non vedenti o ipovedenti di interagire con il prodotto.
- b) In un terminale self-service, fornire istruzioni, in aggiunta a quelle vocali, ad esempio sotto forma di testo o immagini per consentire ai non udenti di eseguire l'azione richiesta.
- c) Consentire agli utenti di ingrandire il testo, di zoomare su uno specifico pittogramma o di aumentare il contrasto affinché le persone con disabilità visive possano ricevere l'informazione.
- d) Oltre a consentire di scegliere se premere il tasto verde o quello rosso per selezionare un'opzione, indicare sui tasti le opzioni disponibili affinché le persone daltoniche possano operare la scelta.
- e) Quando un computer emette un segnale di errore, fornire un testo scritto o un'immagine indicante l'errore, per consentire ai non udenti di accorgersi dell'errore.
- f) Consentire un maggiore contrasto nelle immagini dinamiche affinché le persone ipovedenti possano vederle.
- g) Consentire all'utente di un telefono di selezionare il volume del suono e di ridurre l'interferenza con le audioprotesi affinché le persone ipovedenti possano utilizzare il telefono.
- h) Ingrandire i tasti degli schermi tattili e distanziarli tra loro, affinché possano essere premuti da

persone affette da tremore.

i) Garantire che i tasti da premere non richiedano molta forza, affinché possano essere usati da persone con disabilità motorie.

l) Evitare lo sfarfallamento delle immagini, così da non mettere a rischio le persone suscettibili di crisi epilettiche

m) Consentire l'utilizzo di cuffie auricolari quando uno sportello automatico di banca fornisce informazioni a voce.

n) In alternativa al riconoscimento delle impronte digitali, consentire agli utenti che non possono usare le mani di selezionare una password per bloccare o sbloccare un telefono.

o) Garantire che il software reagisca in modo prevedibile quando si esegue una specifica azione e accordando tempo sufficiente per inserire una password, affinché sia di facile uso per le persone con disabilità intellettuali.

p) Fornire un collegamento a uno schermo Braille aggiornabile affinché i non vedenti possano utilizzare il computer.

q) Esempi di requisiti settoriali

i) Nessun esempio

ii) Nessun esempio

iii) Primo trattino

Rendere un telefono cellulare in grado di elaborare conversazioni in tempo reale, affinché le persone ipoudenti possano scambiare informazioni in modo interattivo.

iv) quarto trattino

Consentire l'uso contemporaneo di video per mostrare la lingua dei segni e il testo per scrivere un messaggio, affinché due non udenti possano comunicare tra loro oppure con una persona normoudente.

v) Garantire che i sottotitoli siano trasmessi dal set-top box affinché siano utilizzati dai non udenti. 3.

Servizi di sostegno: Nessun esempio

Sezione II

Esempi di requisiti di accessibilità relativi ai prodotti di cui all'articolo 1, comma 2, ad eccezione dei terminali self-service di cui all'articolo 1, comma 2, lettera b)

Requisiti di cui alla Sezione II dell'Allegato I

Esempi

Imballaggio e istruzioni relativi ai prodotti

a) Indicare sull'imballaggio che il telefono è dotato di caratteristiche di accessibilità per le persone con disabilità.

b)

i) Fornire file elettronici leggibili da un computer mediante software di lettura dello schermo, affinché i non vedenti possano utilizzare le informazioni.

ii) Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.

iii) Fornire informazioni in formato a rilievo tattile oppure sonoro accanto a un testo di avvertenza, affinché i non vedenti possano comprenderlo.

iv) Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.

v) Fornire la stampa in Braille, affinché un non vedente possa leggere le informazioni.

vi) Integrare un diagramma con una descrizione testuale che identifichi gli elementi principali o descriva le azioni principali.

Sezione III

Esempi di requisiti generali di accessibilità relativi ai servizi disciplinati dal presente decreto ai sensi dell'articolo 1, comma 3

Requisiti di cui alla Sezione III dell'Allegato I

Esempi

Fornitura di servizi

a) Nessun esempio

b)

i) Fornire file elettronici leggibili da un computer mediante software di lettura dello schermo, affinché i

non vedenti possano utilizzare le informazioni.

ii) Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.

iii) Mettere a disposizione sottotitoli qualora siano fornite istruzioni video.

iv) Consentire a un non vedente di usare un file stampandolo in Braille.

v) Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.

vi) Integrare un diagramma con una descrizione testuale che identifichi gli elementi principali o descriva le azioni principali.

vii) Se un prestatore di servizi offre una chiavetta USB contenente informazioni sul servizio, rendere accessibili tali informazioni.

c) Fornire una descrizione testuale delle immagini, rendendo tutte le funzionalità disponibili tramite tastiera, lasciando tempo sufficiente per leggere, facendo in modo che il contenuto appaia e operi in modo prevedibile, e garantire la compatibilità con le tecnologie assistive, affinché persone con disabilità diverse possano leggere e interagire con un sito web.

d) Nessun esempio

Sezione IV

Esempi di ulteriori requisiti di accessibilità

per servizi specifici

Requisiti di cui alla Sezione IV dell'Allegato I

Esempi

Servizi specifici

a)

i) Consentire a una persona ipoudente di scrivere e ricevere un testo in modo interattivo e in tempo reale.

ii) Consentire ai non udenti di usare la lingua dei segni per comunicare tra loro.

iii) Consentire a chi ha un disturbo del linguaggio o dell'udito e sceglie di ricorrere a una combinazione di

testo, voce e video di sapere che la comunicazione è trasmessa tramite rete a un servizio di emergenza.

b)

i) Consentire a un non vedente di selezionare programmi alla televisione.

ii) Supportare la possibilità di selezionare, personalizzare e visualizzare i «servizi di accesso» quali sottotitoli per non udenti o ipoudenti, audiodescrizione, sottotitoli parlati e interpretazione in lingua dei segni, fornendo strumenti di connessione senza fili efficace a tecnologie uditive o fornendo agli utenti dispositivi di comando per attivare i «servizi di accesso» ai servizi di media audiovisivi allo stesso livello dei comandi dei media primari.

c)

i) Nessun esempio

ii) Nessun esempio

d) Nessun esempio

e)

i) Rendere i dialoghi di identificazione su schermo leggibili da software di lettura dello schermo affinché possano essere usati dai non vedenti.

ii) Nessun esempio

f)

i) Consentire a una persona dislessica di leggere e contemporaneamente ascoltare il testo.

ii) Consentire la fornitura di testo e audio sincronizzati o una trascrizione in Braille aggiornabile.

iii) Consentire a un non vedente di accedere al sommario o cambiare capitolo.

iv) Nessun esempio

v) Garantire che il file elettronico contenga informazioni sulle relative caratteristiche di accessibilità, in modo che le persone con disabilità possano esserne informate.

vi) Garantire che non vi sia blocco, ad esempio che misure tecniche di protezione, informazioni sul regime dei diritti o questioni di interoperabilità non impediscano la lettura ad alta voce del testo ad opera di dispositivi assistivi, in modo tale che gli utenti non vedenti possano leggere il libro.

g)

i) Garantire che le informazioni disponibili sulle caratteristiche di accessibilità di un prodotto non siano

cancellate.

ii) Rendere l'interfaccia utente per il servizio di pagamento disponibile a voce, affinché i non vedenti possano effettuare acquisti online in modo indipendente.

iii) Rendere i dialoghi di identificazione su schermo leggibili da software di lettura dello schermo affinché possano essere usati dai non vedenti.

Allegato III

Procedura di valutazione della conformità - Prodotti

1. Controllo interno della produzione

Il controllo interno della produzione è la procedura di valutazione della conformità con cui il fabbricante ottempera agli obblighi di cui ai punti 2, 3 e 4 del presente allegato e garantisce e dichiara, sotto la sua esclusiva responsabilità, che il prodotto interessato soddisfa i pertinenti requisiti della presente direttiva.

2. Documentazione tecnica

Il fabbricante compila la documentazione tecnica. Tale documentazione tecnica consente di valutare la conformità del prodotto ai pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'articolo 4 e, nel caso in cui il fabbricante si sia avvalso dell'articolo 14, di dimostrare che i pertinenti requisiti di accessibilità introdurrebbero una modifica sostanziale o imporrebbero un onere sproporzionato. La documentazione tecnica deve specificare solo i requisiti applicabili e illustrare, se necessario ai fini della valutazione, il progetto, la fabbricazione e il funzionamento del prodotto.

La documentazione tecnica deve contenere, laddove applicabile, almeno gli elementi seguenti:

a) una descrizione generale del prodotto;

b) un elenco delle norme armonizzate e di altre specifiche tecniche, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, applicate completamente o in parte, e descrizioni delle

soluzioni adottate per soddisfare i pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'articolo 4 qualora tali norme armonizzate o specifiche tecniche non siano state applicate. In caso di applicazione parziale delle norme armonizzate o delle specifiche tecniche, la documentazione tecnica specifica le parti che sono state applicate.

3. Fabbricazione

Il fabbricante prende i provvedimenti necessari affinché il processo di fabbricazione e di controllo garantisca la conformità dei prodotti alla documentazione tecnica di cui al punto 2 del presente allegato e ai requisiti di accessibilità della presente direttiva.

4. Marcatura CE e dichiarazione di conformità UE

4.1. Il fabbricante appone la marcatura CE di cui alla presente direttiva a ogni singolo prodotto che soddisfa i requisiti applicabili della presente direttiva.

4.2. Il fabbricante compila una dichiarazione scritta di conformità UE per un modello del prodotto. La dichiarazione di conformità UE identifica il prodotto per il quale è stata redatta.

Una copia della dichiarazione di conformità UE è messa a disposizione delle autorità competenti su richiesta.

5. Rappresentante autorizzato

Gli obblighi del fabbricante di cui al punto 4 possono essere adempiuti dal suo rappresentante autorizzato, per suo conto e sotto la sua responsabilità, purché siano specificati nel mandato.

Allegato IV

Informazioni sui servizi che soddisfano
i requisiti di accessibilità

1. Il fornitore di servizi include nelle condizioni generali, o in un documento equivalente, informazioni sulla valutazione di come il servizio soddisfi i requisiti di accessibilità di cui all'articolo 3, comma 2. Tali

informazioni precisano i requisiti applicabili e includono, se necessario ai fini della valutazione, il progetto e il funzionamento del servizio. Oltre agli obblighi di informazione per i consumatori di cui alla direttiva 2011/83/UE, le informazioni contengono, laddove applicabile, gli elementi seguenti:

- a) una descrizione generale del servizio in formati accessibili;
- b) descrizioni e spiegazioni necessarie alla comprensione del funzionamento del servizio;
- c) una descrizione del modo in cui il servizio soddisfa i pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'allegato I.

2. Per conformarsi al punto 1 del presente allegato il fornitore di servizi può applicare in tutto o in parte le norme armonizzate e altre specifiche tecniche, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

3. Il fornitore di servizi fornisce le informazioni che dimostrano che il processo di fornitura del servizio e il relativo monitoraggio garantiscono la conformità del servizio al punto 1 del presente allegato e ai requisiti applicabili della presente direttiva.

Allegato V

Criteri per la valutazione del carattere
sproporzionato dell'onere

Criteri per l'effettuazione e la documentazione della valutazione:

1. Rapporto tra i costi netti dell'ottemperanza ai requisiti di accessibilità e i costi totali (spese operative e spese in conto capitale) della fabbricazione, distribuzione o importazione del prodotto o della fornitura del servizio per gli operatori economici.

Elementi da utilizzare per valutare i costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità:

- a) criteri relativi alle spese una tantum di organizzazione di cui tenere conto nella valutazione:
 - i) spese connesse a risorse umane aggiuntive con competenze in materia di accessibilità;

- ii) spese connesse alla formazione delle risorse umane e all'acquisizione di competenze in materia di accessibilità;
 - iii) spese per lo sviluppo di nuovi processi al fine di includere l'accessibilità nello sviluppo del prodotto o nella fornitura del servizio;
 - iv) spese connesse allo sviluppo di materiale esplicativo in materia di accessibilità;
 - v) spese una tantum per conoscere la legislazione in materia di accessibilità;
- b) criteri connessi alle spese correnti di produzione e sviluppo di cui tenere conto nella valutazione:
- i) spese connesse alla progettazione delle caratteristiche di accessibilità del prodotto o servizio
 - ii) spese sostenute durante i processi di fabbricazione
 - iii) spese connesse ai test di accessibilità per i prodotti o servizi
 - iv) spese connesse alla realizzazione della documentazione.

2. Stima dei costi e dei benefici per gli operatori economici, ivi compresi i processi di produzione e gli investimenti, rispetto al beneficio previsto per le persone con disabilità, tenendo conto del numero e della frequenza d'uso del prodotto o servizio specifico.

3. Rapporto tra i costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità e fatturato netto dell'operatore economico.

Elementi da utilizzare per valutare i costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità:

- a) criteri relativi alle spese una tantum di organizzazione di cui tenere conto nella valutazione:
- i) spese connesse a risorse umane aggiuntive con competenze in materia di accessibilità
 - ii) spese connesse alla formazione delle risorse umane e all'acquisizione di competenze in materia di accessibilità
 - iii) spese per lo sviluppo di nuovi processi al fine di includere l'accessibilità nello sviluppo del prodotto o nella fornitura del servizio
 - iv) spese connesse allo sviluppo di materiale esplicativo in materia di accessibilità
 - v) spese una tantum per conoscere la legislazione in materia di accessibilità
- b) criteri connessi alle spese correnti di produzione e sviluppo di cui tenere conto nella valutazione:
- i) spese connesse alla progettazione delle caratteristiche di accessibilità del prodotto o servizio;
 - ii) spese sostenute durante i processi di fabbricazione;
 - iii) spese connesse ai test di accessibilità per i prodotti o servizi;

iv) spese connesse alla realizzazione della documentazione