



**AGID** | Agenzia per  
l'Italia Digitale

**VIGILANZA SULL'ACCESSIBILITA' DEI SITI WEB E DELLE APPLICAZIONI MOBILI DA PARTE DI  
SOGGETTI EROGATORI ART. 3 COMMA 1-BIS**

*(Legge n.4 / 2004 e successive modifiche)*

**REGOLAMENTO**

RECANTE LE MODALITÀ DI ACCERTAMENTO E DI ESERCIZIO DEL POTERE SANZIONATORIO AI SENSI DELL'ART.9

COMMA 1-BIS DELLA LEGGE 4/2004 E SUCCESSIVE MODIFICHE



## INDICE

Art. 1	– DEFINIZIONI E NORMATIVA	3
Art. 2	- AMBITO DI APPLICAZIONE	4
Art. 3	– ELENCO SERVIZI	4
Art. 4	- RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	4
Art. 5	– AVVIO DEL PROCEDIMENTO	4
Art. 6	- ISTRUTTORIA	5
Art. 7	- RIUNIONE DI PROCEDIMENTI	5
Art. 8	- TERMINI	5
Art. 9	- GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	6
Art. 10	- PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO	6
Art. 11	– RAPPORTO DI VERIFICA	6
Art. 12	– NON CONFORMITA’	7
Art. 13	– ARCHIVIAZIONE	7
Art. 14	– DIFFIDA	7
Art. 15	– CONTESTAZIONE DELLA VIOLAZIONI	8
Art. 19	– ENTRATA IN VIGORE	10



## PARTE I-DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1 – DEFINIZIONI E NORMATIVA

1. Nel presente Regolamento si utilizzano i termini che seguono con le definizioni corrispondentemente indicate.

- a) **AgID**: Agenzia per l'Italia Digitale.
- b) **Direzione**: l'unità organizzativa avente natura di ufficio dirigenziale di livello generale alla quale, in base al Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale e agli atti organizzativi attuativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla vigilanza e nella quale opera il Servizio.
- c) **Direttore Generale**: l'organo di AgID cui spetta il potere di adottare i provvedimenti sanzionatori di cui al presente Regolamento.
- d) **Linee Guida**: regole tecniche e di indirizzo per l'attuazione del CAD emesse ai sensi dell'art. 71 del CAD.
- e) **Regolamento di organizzazione**: atto che definisce l'organizzazione dell'Agenzia, adottato dal Direttore ed approvato dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato ai sensi dell'art. 11, comma 2, dello Statuto dell'Agenzia per l'Italia digitale, approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri dell'8 gennaio 2014.
- f) **Soggetto erogatore privato**: (nel prosieguo anche Soggetto erogatore) il soggetto, di cui all'art. 3, comma 1-bis, della L. 4/2004, che offre servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro.
- g) **Ufficio Affari Legali**: l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale in base al Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale e agli atti organizzativi attuativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla contestazione di violazioni amministrative e nella quale opera il Servizio Sanzioni.
- h) **Vigilanza** (sull'accessibilità): funzione diretta ad accertare l'osservanza delle disposizioni sull'accessibilità da parte dei soggetti erogatori privati, in applicazione della Legge 4/2004.

2. Le verifiche sull'accessibilità svolte ai sensi del presente Regolamento tengono in considerazione le norme di legge applicabili e le fonti sotto indicate e successive modifiche o integrazioni:

- a) Linee guida per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1-bis, Legge 9 gennaio 2004 n. 4
- d) norma tecnica europea armonizzata: EN 301 549 vigente



## **Art. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. Il presente Regolamento è adottato per l'attuazione dell'art. 9 bis della Legge 4/2004 e disciplina i procedimenti di verifica e sanzionatori relativi ai servizi offerti al pubblico dai Soggetti erogatori privati attraverso siti web o applicazioni mobili.

## **Art. 3 – ELENCO SERVIZI**

1. AgID potrà utilizzare le dichiarazioni di accessibilità pubblicate dai soggetti erogatori per l'identificazione dei servizi erogati al pubblico.

## **PARTE II –VERIFICA DI ACCESSIBILITA'**

### **SEZIONE I**

## **Art. 4 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

1. Il Responsabile del procedimento è il Responsabile della Direzione o altro dirigente o funzionario dallo stesso incaricato.
2. Il Responsabile del procedimento assicura il corretto, completo e tempestivo svolgimento delle attività e adempimenti relativi al procedimento e acquisisce ogni elemento utile alla valutazione.

## **Art. 5 – AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

1. Il Responsabile del procedimento dà avvio alla verifica sui siti web e sulle applicazioni mobili del Soggetto erogatore privato, come indicato al successivo Art. 6.
2. La comunicazione di avvio del procedimento contiene:
  - a. l'indicazione del Responsabile del procedimento,
  - b. l'oggetto della verifica con indicazione, ove possibile, del dominio, sottodominio, o link all'app dello *store*.
  - c. l'elenco aggiornato dei servizi forniti al pubblico attraverso siti web e applicazioni mobili,
  - d. l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento, di cui all'Art. 7
3. La procedura per l'esecuzione della verifica è indicata in apposito documento pubblicato sul sito istituzionale di AGID e fa riferimento alle norme tecniche armonizzate europee, che specificano i requisiti di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili, richiamate dalle linee guida accessibilità.



## **Art. 6 - ISTRUTTORIA**

1. Il Responsabile del procedimento acquisisce gli elementi necessari per la valutazione attraverso:
  - a. l'analisi del servizio, anche avvalendosi di strumenti informatici
  - b. richieste di informazioni
  - c. analisi di documenti
  - d. audizioni e/o ispezioni.
2. Nel corso dell'istruttoria il Responsabile del procedimento può:
  - a. Effettuare attività ispettive, in loco o da remoto, presso il Soggetto erogatore o presso terzi coinvolti nell'oggetto del procedimento;
  - b. rivolgere al Soggetto erogatore o a terzi coinvolti nell'oggetto del procedimento quesiti in forma scritta
  - c. richiedere documenti o le credenziali per l'accesso al servizio da remoto, assegnando un termine per la risposta o l'invio, fermo restando il termine di conclusione del procedimento.
3. Gli esiti dell'istruttoria sono inseriti nel fascicolo del procedimento.

## **Art. 7 - RIUNIONE DI PROCEDIMENTI**

1. Al fine di promuovere l'esame organico di questioni, anche pervenute in tempi diversi, che possono rendere opportuna l'adozione di un provvedimento unico nei confronti di un medesimo soggetto erogatore, il Responsabile del procedimento può disporre la riunione di procedimenti.
2. Nel caso di cui al comma 1 del presente articolo si osservano i termini relativi al procedimento iscritto per ultimo in ordine di tempo.
3. Il provvedimento di riunione è notificato al soggetto erogatore con l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento.
4. Per le finalità indicate dal comma 1 il Responsabile del procedimento può disporre la riunione di più segnalazioni, anche nei confronti di diversi soggetti, e la loro trattazione in un unico procedimento.

## **Art. 8 - TERMINI**

1. Il termine per la conclusione della verifica è di 180 giorni, decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio del procedimento.
2. Nel caso in cui la verifica si concluda con la diffida ad adempiere di cui all'articolo 13, il termine per la conclusione della successiva verifica è di 30 giorni, decorrenti dal termine per adempiere.



3. Nel caso in cui nel corso dell'istruttoria vi sia la necessità di svolgere approfondimenti particolarmente complessi, il termine di cui al comma 1 può essere sospeso fino a un massimo di 30 giorni.
4. Il termine di cui al comma 1 è inoltre sospeso:
  - a. a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto erogatore,
  - b. In caso di ritardo nella risposta alle richieste di AGID o nell'invio delle informazioni e documenti richiesti da AGID

#### **Art. 9 - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

1. Chiunque ne abbia interesse può notificare ai soggetti erogatori eventuali non conformità dei siti web e delle applicazioni mobili ai principi di accessibilità, nonché richiedere le informazioni non accessibili e l'adeguamento dei sistemi.
2. In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta, nel termine di trenta giorni, alla notifica o alla richiesta di cui al comma 1, l'interessato può inoltrare una segnalazione nelle modalità indicate sul sito AgID
3. Il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione delle segnalazioni irricevibili o manifestamente infondate.
4. Le segnalazioni pervenute ad AGID e conformi ai requisiti sopra citati saranno tenute in considerazione ai fini della pianificazione periodica delle verifiche d'ufficio.

#### **Art. 10 - PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO**

1. Nel procedimento il Soggetto erogatore privato può farsi assistere da un procuratore o da altra persona di fiducia.
2. Le notifiche al Soggetto erogatore sono effettuate a mezzo PEC o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'articolo 1, comma 1-ter del CAD.

### **SEZIONE II**

#### **Art. 11 – RAPPORTO DI VERIFICA**

1. Al termine dell'istruttoria il Responsabile del procedimento redige un rapporto di verifica nel quale può formulare rilievi o richieste finalizzate al miglioramento del servizio digitale.
2. Il Responsabile del procedimento notifica al Soggetto erogatore il rapporto di verifica, avvertendolo che ha facoltà di prendere visione ed estrarre copia degli atti del procedimento e di formulare osservazioni entro il termine di 10 giorni.



## **Art. 12 – NON CONFORMITA’**

1. Le “Non Conformità” sono irregolarità o violazioni della Legge N.4/2004 e delle norme attuative o correlate, classificate secondo livelli di gravità crescente, tenendo conto dell’entità del mancato rispetto dei requisiti di accessibilità dati dalla norma tecnica armonizzata EN 301549 vigente;
2. Il Soggetto erogatore comunica tempestivamente eventuali circostanze dipendenti da terzi, o determinate da situazioni di particolare complessità, che impediscono l’adozione di una o più azioni correttive entro i termini massimi indicati all’Art. 12, comma 2, specificando altresì il nuovo termine massimo entro il quale si impegna a completare tali azioni. Valutata la proposta, il Responsabile del procedimento può concedere una proroga per l’attuazione delle azioni correttive, contestualmente sospendendo i termini di conclusione del procedimento.

## **SEZIONE III**

### **Art. 13 – ARCHIVIAZIONE**

1. il Responsabile del Procedimento, esaminati gli atti e il rapporto di cui all’art 10 dispone l’archiviazione del procedimento nei seguenti casi:
  - a. nel caso in cui non siano rilevate irregolarità o nel caso in cui non sia necessaria alcuna azione da parte del Soggetto erogatore;
  - b. nel caso di cui all’art. 10, all’esito positivo della successiva verifica effettuata da AGID;
2. Il provvedimento di archiviazione è notificato al Soggetto erogatore.

### **Art. 14 – DIFFIDA**

1. Ove a seguito dell’istruttoria il Responsabile della Direzione ravvisi violazioni della Legge 4/2004, esaminati gli atti e il rapporto di verifica di cui all’Art. 10, notifica al Soggetto erogatore la diffida a eliminare le infrazioni, fissando un termine per adempiere.
2. Alla scadenza del termine di cui al comma 1, il Responsabile della Direzione procede con una nuova verifica ed emette un provvedimento di archiviazione del procedimento ove accerti che il Soggetto erogatore ha eliminato le infrazioni
3. Il Soggetto erogatore comunica tempestivamente, e comunque non oltre il termine massimo indicato nella diffida di cui al comma 1, eventuali circostanze dipendenti da terzi, o determinate da situazioni di particolare complessità, che impediscono l’adozione di una o più azioni correttive entro i termini massimi indicati all’Art. 12, comma 2, specificando altresì il nuovo termine massimo entro il quale si impegna a completare tali azioni. Valutata la proposta,



il Responsabile del procedimento può concedere una proroga per l'attuazione delle azioni correttive, contestualmente sospendendo i termini di conclusione del procedimento.

4. A seguito della verifica di cui comma 2, ove non disponga l'archiviazione, il Responsabile della Direzione trasmette all'Ufficio Affari Legali gli atti per la contestazione della violazione amministrativa, unitamente ad una relazione di riepilogo delle attività istruttorie svolte e dei relativi esiti e il provvedimento di diffida adottato nei confronti del Soggetto erogatore.

## **PARTE II – FASE SANZIONATORIA**

### **Art. 15 – CONTESTAZIONE DELLA VIOLAZIONI**

1. Nel caso indicato all'Art. 13 comma 4 il Responsabile dell'Ufficio Legale in qualità di responsabile della fase sanzionatoria o altro funzionario del Servizio Sanzioni dallo stesso nominato responsabile della fase sanzionatoria provvede a contestare al Soggetto erogatore la violazione amministrativa con atto che contiene:
  - a. la contestazione delle irregolarità accertate, con l'indicazione delle disposizioni violate, delle sanzioni comminabili all'esito del procedimento e della possibilità di effettuare, entro 60 giorni, il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'articolo 16 della legge 689/1981;
  - b. l'indicazione del Responsabile della fase sanzionatoria;
  - c. l'invito ad inviare, entro il termine di 30 giorni, documentazione o scritti difensivi o la richiesta di essere sentiti;
  - d. l'indicazione che il provvedimento finale sarà adottato entro 90 giorni.

### **Art. 16 - SOSPENSIONE DEI TERMINI**

1. Nel caso in cui, ai sensi dell'Art. 14, il Soggetto erogatore richieda di essere sentito, l'audizione è fissata entro 30 giorni dalla richiesta. La nota di convocazione, inviata con un preavviso di almeno 7 giorni, indica la data ed il luogo dell'audizione, che potrà essere svolta anche in videoconferenza, secondo parametri di collegamento indicati nella stessa nota di convocazione. In tale eventualità, il termine per l'adozione del provvedimento finale è sospeso per il periodo compreso tra la data di convocazione dell'audizione e la data di espletamento. Dell'audizione è redatto apposito verbale che riporta le eventuali dichiarazioni rese dal Soggetto erogatore.
2. Il termine per l'adozione del provvedimento finale può essere altresì sospeso, su richiesta di parte motivata dalla necessità di completare le prescrizioni indicate nel rapporto di verifica.
3. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è altresì sospeso nei seguenti casi:
  - a. fino a un massimo di 30 giorni, nel caso in cui il Responsabile della fase sanzionatoria disponga ulteriori accertamenti in esito all'audizione o alla ricezione degli scritti difensivi;



- b. fino a un massimo di 30 giorni, nel caso in cui il Direttore Generale disponga ulteriori accertamenti.

### **Art. 17 - CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO**

1. Al termine dell'attività istruttoria il Responsabile della fase sanzionatoria propone al Direttore Generale uno schema di provvedimento finale.
2. Il Direttore Generale con provvedimento motivato dispone la conclusione del procedimento o l'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria, come indicato nell'articolo 9 comma 1 bis della L. 4/2004, sulla base della gravità della valutazione e dei danni provocati all'utenza, tenuto conto di quanto indicato all'art. 14 c.1 a) e tenendo altresì conto degli ulteriori criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/1981.
3. Il provvedimento sanzionatorio è notificato al destinatario a cura del Responsabile della fase sanzionatoria e contiene:
  - a. l'indicazione della sanzione pecuniaria irrogata e del relativo importo;
  - b. le modalità ed i termini per il relativo pagamento;
  - c. l'indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità giurisdizionale a cui è possibile fare ricorso.
4. Il Direttore Generale dichiara l'estinzione del procedimento nel caso in cui il Soggetto erogatore abbia provveduto al pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 14, comma 1 lettera a.

### **PARTE VI- DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Art. 18 - GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI**

1. Salvi gli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 12 del d.lgs. 14. Marzo 2013 n. 33 i provvedimenti sono pubblicati tempestivamente sul sito istituzionale di AGID.
2. Decorsi due anni dalla loro adozione, i provvedimenti di cui al comma 1 del presente articolo, recanti dati personali delle parti o di terzi, restano accessibili tramite il sito istituzionale ma sono adottate, tenuto conto delle tecnologie disponibili, misure volte ad impedire ai motori di ricerca di indicizzarli ed effettuare ricerche rispetto ad essi.
3. In ogni caso, sono adottate opportune misure per salvaguardare:
  - a) la sicurezza, la difesa nazionale e le relazioni internazionali;
  - b) la politica monetaria e valutaria;
  - c) l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione dei reati;



- d) la protezione dei dati personali, in conformità alla disciplina in materia. In ogni caso non formano oggetto di pubblicazione i nominativi degli istanti nonché delle persone fisiche che li rappresentano;
  - e) la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.
4. A margine del provvedimento pubblicato, sono annotate, a cura della competente unità organizzativa, le informazioni riguardanti l'avvenuta presentazione di ricorso giurisdizionale da parte del soggetto interessato con l'indicazione del suo esito.
  5. Le comunicazioni e le notificazioni al Soggetto erogatore sono effettuate a mezzo posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'articolo 1, comma 1-ter del CAD.

#### **Art. 19 – ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale di AGID, dandone notizia mediante avviso sulla Gazzetta Ufficiale, ed entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione.

