



# 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 9 GENNAIO 2004 N. 4 E SUCCESSIVE MODIFICHE



## INDICE

|   |    |
|---|----|
| PARTE I-DISPOSIZIONI GENERALI                                     | 3  |
| Art. 1 – DEFINIZIONI E NORMATIVA                                  | 3  |
| Art. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE                                   | 4  |
| Art. 3 – ELENCO SERVIZI   | 4  |
| PARTE II –VERIFICA DI ACCESSIBILITA’                              | 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  | 6  |
| Art. 9 - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI                              | 6  |
| Art. 10 - PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO                          | 6  |
| Art. 11 – RAPPORTO DI VERIFICA                                    | 7  |
| Art. 12 – ARCHIVIAZIONE   | 7  |
| Art. 13 – DIFFIDA   | 7  |
| PARTE III – FASE SANZIONATORIA                                    | 8  |
| Art. 14 – CONTESTAZIONE DELLA VIOLAZIONI                          | 8  |
| Art. 15 - SOSPENSIONE DEI TERMINI                                 | 8  |
| Art. 16 - CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO                            | 9  |
| PARTE IV- DISPOSIZIONI FINALI                                     | 9  |
| Art. 17 - GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI | 9  |
| Art. 18 – 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) **Area**: 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) **CAD**: Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche.
- e) **Legge Accessibilità**: Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici di cui alla Legge 9 gennaio 2004 n. 4;
- f) **Linee Guida Accessibilità**: Linee guida per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1-bis della Legge Accessibilità;
- g) **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;
- h) **Soggetto erogatore privato**: (nel prosieguo anche Soggetto erogatore) il soggetto, di cui all'art. 3, comma 1-bis, della Legge Accessibilità, 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;
- i) **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;
- j) **Vigilanza** (sull'accessibilità): funzione diretta ad accertare l'osservanza delle disposizioni sull'accessibilità da parte dei soggetti erogatori privati, in applicazione della Legge Accessibilità;
- k) **Servizi erogati al pubblico**: si intende domini, sottodomini e app oggetto della verifica di accessibilità.
- l) **Non conformità**: sono violazioni derivanti dal mancato rispetto dei requisiti di accessibilità specificati dalla norma tecnica europea armonizzata UNI CEI EN 301549 vigente, richiamate

dalle Linee Guida dei siti web e delle applicazioni mobili da parte di soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1-bis della Legge Accessibilità.

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;
- b) norma tecnica europea armonizzata: UNI CEI EN 301549 vigente.

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

1. Il presente Regolamento è adottato per l'attuazione dell'art. 9 comma 1-bis della Legge Accessibilità 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 può 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 dell'Area o altro 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 dal presente Regolamento.
2. Il Responsabile del procedimento dà avvio al procedimento nei confronti del Soggetto erogatore privato anche nei casi di mancata attuazione delle misure correttive disposte con

provvedimento del Direttore Generale ai sensi dell'art. 3 –quinquies comma 3 della Legge Accessibilità.

3. 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, del sottodominio, o, nel caso si tratti di un'applicazione mobile, del link attraverso il quale quest'ultima è reperibile nell'ambito della piattaforma di distribuzione su cui è disponibile;
  - c. la richiesta di presentare entro 20 giorni:
    - l'elenco aggiornato dei servizi forniti al pubblico attraverso siti web e applicazioni mobili oggetto di verifica compilando il modello di rilevazione on line (fac-simile modello di rilevazione - allegato A);
    - le credenziali, username e password, per avere accesso ai servizi erogati al pubblico, oggetto della verifica, che richiedono l'autenticazione.
  - d. l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento.
4. La procedura per l'esecuzione della verifica è indicata in apposito documento pubblicato sul sito web 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. Il termine di cui al comma 1 può essere sospeso fino a un massimo di 30 giorni:
  - a. nel caso in cui nel corso dell'istruttoria vi sia la necessità di svolgere approfondimenti particolarmente complessi;
  - b. a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto erogatore.

#### **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 30 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 15 giorni.

## SEZIONE III

### Art. 12 – ARCHIVIAZIONE

1. Il Responsabile del Procedimento, esaminati gli atti e il Rapporto di verifica dispone l'archiviazione del procedimento nei seguenti casi:
  - a. nel caso in cui non siano rilevate non conformità o nel caso in cui non sia necessaria alcuna azione da parte del Soggetto erogatore;
  - b. nel caso di cui all'art. 13 comma 2 di cui al presente Regolamento, all'esito positivo della verifica effettuata da AgID;
2. Il provvedimento di archiviazione è notificato al Soggetto erogatore.

### Art. 13 – DIFFIDA

1. Ove a seguito dell'istruttoria il Responsabile del procedimento ravvisi violazioni della Legge Accessibilità, esaminati gli atti e il rapporto di verifica, notifica al Soggetto erogatore la diffida a eliminare le Non conformità, fissando il termine per adempiere che tenga conto della gravità delle Non Conformità rilevate e dei danni subiti o subendi dall'utenza.
2. Alla scadenza del termine di cui al comma 1, il Responsabile dell'Area procede con una nuova verifica ed emette un provvedimento di archiviazione del procedimento ove accerti che il Soggetto erogatore ha eliminato le Non conformità.
3. Il Soggetto erogatore comunica tempestivamente, e comunque non oltre il termine 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 indicati nel rapporto di verifica, specificando altresì il nuovo termine 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 dell'Area 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 III – FASE SANZIONATORIA**

#### **Art. 14 – CONTESTAZIONE DELLA VIOLAZIONI**

1. Nel caso indicato all'Art. 13 comma 4 del presente Regolamento 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 violazioni 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. 15 - SOSPENSIONE DEI TERMINI**

1. Nel caso in cui, ai sensi dell'Art. 14 del presente Regolamento, 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. 16 - 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 Legge Accessibilità, sulla base della gravità della valutazione e dei danni provocati all'utenza, tenuto conto di quanto indicato all' art. 14 comma 1 lett. a) del presente Regolamento 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 del presente Regolamento.

## PARTE IV- DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 17 - 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 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. 18 – 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.
2. Il presente Regolamento sostituisce il precedente adottato con Determinazione N. 117 del 26 aprile 2022.