



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 13.9.2005  
COM(2005)425 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO,  
AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E  
SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI**

**eAccessibilità**

**[SEC(2005) 1095]**

# COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI

## eAccessibilità

L'accessibilità delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) apporterà un miglioramento significativo alla qualità di vita delle persone disabili. Per contro, l'assenza di pari opportunità nell'accesso alle TIC può costituire una causa di esclusione. Nella presente comunicazione la Commissione propone un insieme di azioni strategiche volte a promuovere l'eAccessibilità. Essa invita gli Stati membri e i soggetti interessati ad aderire ad azioni concrete su base volontaria volte a promuovere in modo significativo la disponibilità, su scala europea, di prodotti e servizi accessibili nel settore delle TIC.

La presente comunicazione sulla eAccessibilità contribuisce all'attuazione della recente iniziativa **“i2010 - Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione”**<sup>1</sup>, che presenta un nuovo quadro strategico e orientamenti politici di massima volti a promuovere un'economia digitale aperta e competitiva, sottolineando il ruolo delle TIC come volano dell'inclusione e della qualità di vita. La Commissione ha l'obiettivo ambizioso di instaurare una “società dell'informazione per tutti”, promuovendo una società digitale aperta a tutti che offra opportunità a tutti i cittadini e riduca al minimo il rischio di esclusione.

### 1. INTRODUZIONE

Le persone disabili costituiscono circa il 15% della popolazione europea e molte di loro incontrano difficoltà nell'utilizzo di prodotti o servizi legati alle TIC. In alcuni casi anche le persone anziane si trovano ad affrontare problemi analoghi. L'accessibilità dei prodotti e dei servizi legati alle TIC è divenuta una priorità in Europa a causa delle nuove tendenze demografiche: nel 1990 le persone con più di 60 anni rappresentavano il 18% della popolazione europea; nel 2030 tale percentuale dovrebbe salire al 30%<sup>2</sup>.

Un recente studio statunitense<sup>3</sup> ha rilevato che il 60% degli adulti in età lavorativa può trarre vantaggio dall'utilizzo delle tecnologie accessibili in quanto prova difficoltà o deve affrontare lievi invalidità quando si serve delle tecnologie attuali.

Uno studio del 2002<sup>4</sup> ha riscontrato che oltre il 48% delle persone di più 50 anni che vivono in Europa ritiene che, nella progettazione dei prodotti, i fabbricanti non tengano adeguatamente conto delle loro esigenze specifiche. E tuttavia, da 10 a 12 milioni di queste persone sono potenziali acquirenti di nuovi telefoni mobili, di computer e di servizi internet.

---

<sup>1</sup> COM(2005) 229 def. del 1° giugno 2005.

<sup>2</sup> Prospettive future della popolazione mondiale delle Nazioni Unite (revisione del 2002) e proiezioni demografiche di Eurostat.

<sup>3</sup> *The Wide Range of Abilities and Its Impact on Computer Technology* – Forrester Research Inc., 2003.

<sup>4</sup> Seniorwatch IST-1999-29086 [www.seniorwatch.de](http://www.seniorwatch.de)

Le implicazioni sono chiare: **permettere al maggior numero possibile di persone di trarre vantaggio dalle TIC costituisce un imperativo sociale, etico e politico.** Ciò creerà, inoltre, mercati di crescente importanza economica.

La rimozione degli ostacoli e delle difficoltà tecniche che devono affrontare, tra gli altri, le persone disabili che si sforzano di partecipare a pieno titolo alla società dell'informazione (SI) prende il nome di “**eAccessibilità**”. Tale obiettivo rientra nella nozione più vasta di eInclusione che riguarda anche altri tipi di ostacoli, in particolare di natura finanziaria, geografica o formativa.

La presente comunicazione si basa sui lavori precedenti relativi alla eAccessibilità intrapresi nell'ambito dei due piani d'azione eEurope e sulle conclusioni e i risultati dei progetti di RST. Essa tiene inoltre conto dei principali risultati di una **consultazione on line**<sup>5</sup> organizzata all'inizio del 2005, nella quale i partecipanti hanno accordato un forte sostegno (oltre l'88% delle risposte) a iniziative da parte delle istituzioni europee volte a porre rimedio a una situazione percepita da un'ampia maggioranza (oltre il 74%) come una mancanza di coerenza nel campo dell'accessibilità dei prodotti e dei servizi legati alle TIC in Europa. Inoltre, l'84% dei partecipanti alla consultazione ritiene necessario ampliare la gamma di prodotti e servizi accessibili.

**Il principale obiettivo della presente comunicazione consiste nel promuovere un approccio coerente nei riguardi delle iniziative di eAccessibilità intraprese su base volontaria negli Stati membri, nonché nel favorire l'autoregolamentazione da parte dell'industria.**

## **2. LE SFIDE SUL PIANO PRATICO**

Le nuove tecnologie costituiscono già chiaramente un aiuto per le persone disabili, consentendo loro di realizzare in modo autonomo attività che in precedenza erano per loro impossibili senza assistenza umana. Nonostante gli sforzi da parte dell'industria, tuttavia, le persone disabili segnalano di dover affrontare ancora numerosi problemi quando tentano di utilizzare prodotti e servizi legati alle tecnologie dell'informazione, quali:

- la mancanza di soluzioni armonizzate: ad esempio, l'impossibilità di accedere al numero di emergenza 112 a partire dai telefoni a testo in numerosi Stati membri;
- la mancanza di soluzioni interoperabili per delle TIC accessibili;
- l'incompatibilità dei programmi con i dispositivi di assistenza: i programmi di lettura dello schermo destinati alle persone non vedenti sono spesso inutilizzabili dopo l'introduzione di nuovi sistemi operativi;
- le interferenze tra i prodotti convenzionali e i dispositivi di assistenza, ad esempio tra i telefoni GSM e gli apparecchi acustici;
- l'assenza di norme su scala europea: esistono, ad esempio, sette sistemi di telefoni a testo, incompatibili tra di loro, destinati alle persone non udenti e ipoudenti;
- la mancanza di servizi adeguati: numerosi siti web, ad esempio, presentano un'eccessiva complessità per gli utilizzatori poco esperti o con difficoltà cognitive e pongono gravi problemi di fruibilità alle persone ipovedenti;

---

<sup>5</sup> I risultati sono disponibili all'indirizzo:  
[http://europa.eu.int/information\\_society/policy/accessibility/com\\_ea\\_2005/a\\_documents/com\\_consult\\_res.html#\\_Toc97028181](http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/com_ea_2005/a_documents/com_consult_res.html#_Toc97028181)

- l'assenza di prodotti e servizi per determinati gruppi: ad esempio, le comunicazioni telefoniche per coloro che utilizzano i linguaggi gestuali;
- la progettazione fisica degli apparecchi, che costituisce una fonte di difficoltà: ad esempio, per l'utilizzo delle tastiere e degli schermi di numerosi apparecchi;
- la mancanza di contenuti accessibili;
- la scelta limitata di servizi di comunicazione elettronica, la loro qualità e il loro prezzo.

La maggior parte di tali problemi potrebbe, in teoria, essere risolta con facilità da un punto di vista tecnico, ma ciò richiede cooperazione, coordinamento e determinazione a livello europeo in quanto l'azione delle sole forze del mercato non sembra essere stata fino ad ora sufficiente.

Di seguito sono elencati alcuni esempi di nuove tecnologie delle quali, in un prossimo futuro, dovranno essere tempestivamente presi in considerazione gli aspetti relativi all'accessibilità:

- la televisione digitale, ad esempio per quanto riguarda gli standard e la compatibilità, nonché la progettazione dei servizi e degli apparecchi;
- la telefonia mobile di terza generazione, ad esempio per quanto riguarda la progettazione degli apparecchi, dei programmi e dei servizi;
- le comunicazioni a banda larga, ad esempio sfruttando le possibilità offerte dalle presentazioni multimodali in modo da migliorare l'accessibilità anziché limitarla.

La presa in considerazione di questi aspetti, che in precedenza erano ritenuti interessanti esclusivamente per un segmento specifico della popolazione, avrà in realtà ricadute positive per la maggior parte degli utilizzatori delle tecnologie.

### **3. ASPETTI COMMERCIALI ED ECONOMICI**

La ricerca nel campo delle TIC e il mercato hanno proposto soluzioni innovative ad alcuni di questi problemi. I principali ostacoli alla loro diffusione su vasta scala sono i seguenti:

- fino ad ora, tali soluzioni sono state rivolte ad un mercato ridotto (principalmente le persone disabili e, in alcuni casi, le persone anziane), essenzialmente attraverso le PMI attive a livello nazionale o regionale;
- la carenza di norme tecniche e di specifiche tecniche applicabili;
- solo di recente la legislazione europea in materia ha previsto esplicitamente la possibilità di inserire le prescrizioni di accessibilità nei capitolati degli appalti pubblici;
- le differenze significative tra alcuni Stati membri circa la modalità di elaborazione delle loro soluzioni.

Di conseguenza, il mercato dei prodotti e dei servizi accessibili legati alle TIC si trova ancora in fase di sviluppo iniziale; è fortemente frammentato ai confini nazionali e soffre dell'assenza di una legislazione armonizzata e di norme tecniche applicabili. Tali fattori non agevolano il funzionamento di un mercato unico e costituiscono un onere aggiuntivo per l'industria che deve conformarsi a prescrizioni che variano da uno Stato membro all'altro.

Si ritiene sempre meno che tali prodotti siano rivolti esclusivamente alle persone disabili o, in determinati casi, alle persone anziane, ma piuttosto all'insieme della popolazione. Tale presa

di coscienza implica una modifica del mercato che si palesa solo ora, dato che i grandi operatori industriali europei cominciano ad interessarsi a tale settore. Si dovrà, tuttavia, attendere qualche tempo prima che essi si dedichino pienamente a questo nuovo mercato.

Questo è anche il caso del settore delle telecomunicazioni - la proliferazione dei prodotti e servizi delle telecomunicazioni è ormai tale che anche questa nicchia di mercato (ancora oggi relativamente piccola) costituisce un elemento distintivo importante, nonché un volano di crescita significativo che attira l'attenzione dei grandi operatori del mercato.

Per concludere, l'eAccessibilità e i prodotti e servizi delle tecnologie di assistenza correlati figurano oggi tra gli obiettivi a medio termine dei principali produttori europei e mondiali di tecnologie destinate al grande pubblico.

#### 4. ASPETTI GIURIDICI E STRATEGICI

A più riprese il Consiglio ha incoraggiato un'azione a livello dell'UE invitando gli Stati membri e la Commissione a *“a sfruttare il potenziale della società dell'informazione a favore delle persone con disabilità e in particolare, a eliminare le barriere tecniche, giuridiche e di altro tipo alla loro effettiva partecipazione all'economia e alla società basata sulla conoscenza”*<sup>6</sup>. Anche il Parlamento europeo si è espresso a favore di un'azione in questo senso<sup>7</sup>.

In particolare, le politiche e la legislazione europee hanno riconosciuto l'importanza fondamentale del lavoro e dell'occupazione nel garantire pari opportunità a tutti i cittadini, nel contribuire fortemente alla loro partecipazione alla vita economica, culturale e sociale e nel permettere ai cittadini di realizzare il loro potenziale. Le possibili ricadute positive depongono chiaramente a favore di una più ampia diffusione di prodotti e servizi TIC accessibili e di qualità che favorirà la capacità di inserimento professionale, una migliore integrazione sociale e permetterà ai singoli individui di vivere più a lungo in modo autonomo.

Le istituzioni europee hanno espresso, in numerosi contesti, la necessità di rendere partecipi tutti i cittadini europei alla società dell'informazione. La Commissione ha adottato iniziative nell'ambito dei due piani d'azione eEurope al fine di creare una società dell'informazione più accessibile. Il piano d'azione per il 2002 comprende una linea d'azione distinta che riguarda tali questioni. Essa raccomandava l'adozione di orientamenti relativi all'iniziativa per l'accessibilità del web (*Web Accessibility Initiative, WAI*)<sup>8</sup>, l'elaborazione di un programma di studi europeo di progettazione per tutti (*European Design for All, DFA*), nonché il rafforzamento delle tecnologie di assistenza e di normalizzazione della DFA. Il piano d'azione eEurope 2005 mirava a integrare l'eInclusione in tutte le linee d'azione. Proponeva altresì di introdurre prescrizioni in materia di accessibilità delle TIC negli appalti pubblici.

---

<sup>6</sup> Risoluzione del Consiglio su "eAccessibility per le persone con disabilità", 2-3 dicembre 2002, <http://register.consilium.eu.int/pdf/it/02/st14/14892i2.pdf>

<sup>7</sup> Risoluzione del Parlamento europeo su "eEurope 2002: accessibilità e contenuto dei siti Internet delle amministrazioni pubbliche" (2002 (0325)).

<sup>8</sup> "eEurope 2002: accessibilità e contenuto dei siti Internet delle amministrazioni pubbliche", COM(2001)529 def., [http://europa.eu.int/eur-lex/it/com/cnc/2001/com2001\\_0529it01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/it/com/cnc/2001/com2001_0529it01.pdf)

Il Consiglio “Telecomunicazioni”, sostenendo tali iniziative, ha indicato la necessità di migliorare l’eAccessibilità in Europa<sup>9</sup>. Inoltre, la dichiarazione ministeriale sulla eInclusione<sup>10</sup> propone di adottare tutte le misure necessarie alla realizzazione di una società della conoscenza aperta che favorisca l’integrazione e sia accessibile a tutti i cittadini.

Nella sua risoluzione del 2003 sulla eAccessibilità<sup>11</sup>, inoltre, il Consiglio “Affari sociali” ha invitato gli Stati membri a dedicarsi alla rimozione degli ostacoli tecnici, giuridici e di altra natura alla partecipazione effettiva delle persone disabili alla società e all’economia della conoscenza.

In tale contesto il Parlamento europeo, nella sua risoluzione del 2002 sull’accessibilità dei siti internet<sup>12</sup>, “*ribadisce la necessità di evitare qualsiasi forma di esclusione dalla società e quindi anche dalla società dell’informazione, e chiede in particolare l’integrazione delle persone disabili e degli anziani*”. In un’altra risoluzione si cita inoltre l’utilizzo dei linguaggi gestuali nelle telecomunicazioni in Europa<sup>13</sup>.

In generale, l’articolo 13 del trattato che istituisce la Comunità europea prevede l’adozione dei provvedimenti opportuni per combattere le discriminazioni fondate, tra gli altri, sugli handicap.

In base a tale articolo, la direttiva 2000/78/CE del Consiglio, del 27 novembre 2000<sup>14</sup>, mira esplicitamente (all’articolo 1) “(...) *a stabilire un quadro generale per la lotta alle discriminazioni fondate sulla religione o le convinzioni personali, gli handicap, l’età o le tendenze sessuali, per quanto concerne l’occupazione e le condizioni di lavoro*”. Nella direttiva si afferma in particolare: “*È opportuno prevedere misure appropriate, ossia misure efficaci e pratiche destinate a sistemare il luogo di lavoro in funzione dell’handicap, ad esempio sistemando i locali o adattando le **attrezzature**, (...)*”.

Inoltre, un certo numero di direttive europee relative alla società dell’informazione contiene clausole che fanno riferimento all’inclusione delle persone disabili e delle persone anziane. Si tratta, nello specifico, delle direttive sulle comunicazioni elettroniche, in particolare la direttiva quadro<sup>15</sup> e la direttiva servizio universale<sup>16</sup>, la direttiva riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione<sup>17</sup>, la direttiva sulle procedure di appalto<sup>18</sup> e la direttiva per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro<sup>19</sup>.

---

<sup>9</sup> Risoluzione del Consiglio sul piano d’azione eEurope 2002: accessibilità del pubblico ai siti web e al loro contenuto, GU C 86 del 10.4.2002.

<sup>10</sup> Dichiarazione ministeriale sulla eInclusione dell’11 aprile 2003:

<http://www.eu2003.gr/en/articles/2003/4/11/2502/>

<sup>11</sup> Risoluzione del Consiglio 14892/02.

<sup>12</sup> Risoluzione del Parlamento europeo su "eEurope 2002: accessibilità e contenuto dei siti Internet delle amministrazioni pubbliche" (2002 (0325)).

<sup>13</sup> Risoluzione del Parlamento europeo sui linguaggi gestuali - Risoluzione B4/0985/98.

<sup>14</sup> Disponibile all’indirizzo:

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/fundamental\\_rights/pdf/legisln/2000\\_78\\_it.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/fundamental_rights/pdf/legisln/2000_78_it.pdf)

<sup>15</sup> Direttiva 2002/21/CE.

<sup>16</sup> Direttiva 2002/22/CE.

<sup>17</sup> Direttiva 1999/5/CE.

<sup>18</sup> Direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE.

<sup>19</sup> Direttiva 2000/78/CE.

Uno dei quattro settori d'intervento del piano d'azione della Commissione<sup>20</sup> del dicembre 2003 dedicato al seguito dell'Anno europeo delle persone con disabilità è rappresentato dall'accesso alle nuove tecnologie e al loro utilizzo. Il piano descrive i provvedimenti adottati per migliorare l'accessibilità alla società dell'informazione utilizzando gli strumenti esistenti a livello comunitario.

I provvedimenti adottati a livello dell'UE hanno un valore aggiunto in quanto numerosi Stati membri elaborano delle legislazioni, delle normative, dei regolamenti o degli orientamenti al fine di far fronte a tali problemi a livello nazionale. Tali iniziative producono prescrizioni simili, ma comunque differenti, in materia di eAccessibilità per prodotti e servizi; ciò costituisce una minaccia per l'industria europea che corre il rischio di dover operare su un mercato frammentato, con la perdita di competitività e di efficacia che questo comporta.

Il rischio è ancora maggiore per i consumatori, in particolare per le persone disabili e le persone anziane: un mercato frammentato comporta prodotti più costosi, sconosciuti e incompatibili e una maggiore difficoltà ad accedere alle informazioni e a diffonderle al di là delle frontiere ecc.

Le azioni dell'UE tengono inoltre conto delle esperienze internazionali, quali le misure adottate negli Stati Uniti e in Canada, con le quali la Commissione europea ha avviato un dialogo, in particolare per quanto riguarda il ricorso alle disposizioni legislative nel contesto degli appalti pubblici, che costituiscono un potente effetto leva.

Di conseguenza, sono presenti le condizioni di base per l'adozione di iniziative a livello dell'UE - questo è il parere espresso dalla grande maggioranza (84%) dei soggetti interessati che hanno partecipato alla consultazione pubblica.

## **5. ATTIVITÀ IN CORSO A LIVELLO DELL'UE**

Numerose iniziative sono già in corso a livello dell'UE; esse saranno rafforzate e portate avanti.

### *Prescrizioni e norme in materia di accessibilità*

Le norme costituiscono uno strumento strategico per l'industria e il settore pubblico, nonché un catalizzatore fondamentale di nuove opportunità commerciali. Sebbene l'elaborazione e l'attuazione delle norme avvenga su base volontaria, esse costituiscono un importante strumento di sostegno all'attuazione delle azioni strategiche. L'adozione di norme europee in materia di eAccessibilità potrebbe contribuire al corretto funzionamento del mercato unico europeo e, di conseguenza, favorire lo sviluppo di nuovi mercati, della competitività e dell'occupazione. La Commissione continuerà, pertanto, a garantire un sostegno finanziario alle attività specifiche proposte dagli organismi europei di normalizzazione (OEN) nel quadro del piano d'azione europeo in materia di normalizzazione oppure a invitare gli OEN a fissare delle norme<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Pari opportunità per le persone con disabilità: un Piano d'azione europeo, COM(2003) 650 def.

<sup>21</sup> Tale procedura è regolata dalla direttiva 98/34/CE.

[http://europa.eu.int/eur-lex/pri/it/oj/dat/1998/l\\_204/l\\_20419980721it00370048.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/it/oj/dat/1998/l_204/l_20419980721it00370048.pdf)

Le prescrizioni in materia di accessibilità definite dalle norme devono rispondere alle esigenze dell'industria, dei progettisti e dei fornitori di prodotti e servizi, per evitare di ostacolare la creatività o l'innovazione. Le prescrizioni devono, allo stesso tempo, rispondere alle esigenze degli utilizzatori; la partecipazione di questi ultimi all'elaborazione delle norme è pertanto essenziale: è opportuno trovare il giusto equilibrio tra gli interessi del pubblico e quelli dell'industria. Le norme devono essere facilmente applicabili e consultabili nella legislazione, nella normativa e negli altri strumenti che favoriscono l'accessibilità. La disponibilità di tali norme su base gratuita o a basso costo potrebbe agevolare la loro adozione, in particolare da parte delle PMI che dispongono di mezzi limitati per acquistarle, nonché da parte degli utenti che desiderano accedervi.

Pur incoraggiando l'interoperabilità, è opportuno evitare che le tecnologie brevettate prive di una licenza di utilizzo ragionevole e non discriminatoria divengano soluzioni standard.

### *Progettazione per tutti (DFA)*

La metodologia DFA denota la progettazione di prodotti e servizi affinché questi siano disponibili al maggior numero di utilizzatori possibile<sup>22</sup>. La DFA è oggi una realtà, sebbene la sua diffusione resti limitata. Di conseguenza, è fondamentale continuare a operare per la sensibilizzazione circa la DFA in Europa e la sua promozione. A tal fine la Commissione ha creato una rete di centri d'eccellenza, denominata EDEAN<sup>23</sup>, che conta oltre cento membri.

La DFA permette non solo di **prendere in considerazione in maniera più completa le esigenze in materia di accessibilità durante la progettazione di un prodotto o di un servizio**, ma comporta ugualmente significativi **risparmi evitando costose operazioni di riprogettazione o adattamento tecnico** dopo la commercializzazione del prodotto o del servizio.

È stata definita la struttura di base di un programma di studi europeo in DFA rivolto agli ingegneri e ai progettisti e negli Stati membri si sono svolti numerosi corsi pilota. Un suo utilizzo più frequente nell'insegnamento superiore e professionale costituisce un modo per garantire la nascita di una futura società dell'informazione accessibile<sup>24</sup>. La presenza di un esperto in DFA responsabile dell'accessibilità nelle organizzazioni del settore potrebbe rappresentare un modo per conferire un carattere professionale alla eAccessibilità.

### *Accessibilità dei siti web*

Una comunicazione della Commissione del 2001<sup>25</sup> sull'accessibilità dei siti web pubblici è stata seguita da risoluzioni del Consiglio e del Parlamento nel 2002. Di conseguenza, gli Stati

---

<sup>22</sup> La DFA si articola principalmente su tre strategie: 1) la progettazione per la maggior parte degli utilizzatori, senza modifiche, 2) la progettazione che consente un facile adattamento ai vari utilizzatori (ad esempio, per mezzo di interfacce regolabili), 3) la progettazione che consente la facile connessione dei dispositivi di assistenza.

<sup>23</sup> Sito web dell'EDEAN (*European Design for All e-Accessibility Network*, rete per l'eAccessibilità per la progettazione per tutti), <http://www.e-accessibility.org/>

<sup>24</sup> Relazione del progetto IDCnet sul programma di studi in DFA.

<sup>25</sup> COM(2001) 529 def.

membri si sono impegnati a rendere i loro siti web pubblici accessibili in conformità agli orientamenti internazionali<sup>26</sup>.

Grazie al gruppo di esperti in materia di eAccessibilità la Commissione e gli Stati membri possono controllare le iniziative intraprese, tra cui l'attuazione di nuove procedure e metodi di valutazione<sup>27</sup>, l'elaborazione di criteri di valutazione comparativa, la raccolta di dati e l'individuazione di buone pratiche. **L'accessibilità dei siti web è un catalizzatore** di servizi d'interesse pubblico on line accessibili. Per facilitare tale processo è importante incoraggiare lo sviluppo di strumenti di creazione che integrano i principi di accessibilità<sup>28</sup>.

Dato che numerosi Stati membri dispongono di una legislazione vincolante che regola l'accessibilità e impone la valutazione di conformità, sorge la necessità di istituire sistemi di certificazione dell'accessibilità. Un gruppo di lavoro del Comitato europeo di normalizzazione (CEN)<sup>29</sup> sta attualmente studiando soluzioni appropriate.

#### *Criteri di valutazione comparativa e controlli*

Numerosi Stati membri stanno introducendo criteri di valutazione comparativa dell'accessibilità e controlli nella propria legislazione nazionale. A livello dell'UE, il controllo dell'accessibilità dei siti web è stato chiesto dal Consiglio e dal Parlamento europeo. Il Parlamento europeo ha inoltre richiesto il controllo della sottotitolatura e della descrizione sonora per la televisione digitale.

Per poter proseguire lo sviluppo di politiche europee adeguate nel settore dell'eAccessibilità è **fondamentale disporre di dati europei confrontabili tra gli Stati membri**. La Commissione si ispirerà alle attività di controllo in corso a livello europeo, tenendo conto della strategia di Lisbona rivista.

La Commissione intrattiene un dialogo con gli uffici statistici al fine di elaborare degli indicatori utili e di migliorarli, in particolare per incorporare gli aspetti legati all'accessibilità negli indicatori esistenti.

#### *Ricerca*

La ricerca e lo sviluppo tecnologico (RST) sono una componente fondamentale degli sforzi intrapresi a favore di una società dell'informazione accessibile. A partire dal 1991 quasi 200 progetti europei di RST, che hanno ottenuto un importo di cofinanziamento comunitario di circa 200 mio EUR<sup>30</sup>, hanno già contribuito a migliorare l'accessibilità grazie ad una migliore conoscenza dei problemi di accessibilità e delle soluzioni richieste.

Risultati specifici hanno messo in luce le possibili soluzioni, quali servizi a domicilio a distanza per le persone anziane (ad esempio, i servizi d'allarme e d'emergenza). Sono state

---

<sup>26</sup> W3C/WAI/WCAG1.0: Istruzioni per l'accessibilità dei contenuti web (*Web Content Accessibility Guidelines*) 1.0. La versione 2 è in preparazione e sarà incentrata sull'evoluzione delle tecnologie web che si è verificata dopo l'uscita della prima versione e renderà più agevole l'analisi di conformità.

<sup>27</sup> Gruppo *Web Accessibility Benchmarking* (WAB).

<sup>28</sup> W3C/WAI/ATAG: Istruzioni relative all'accessibilità per gli strumenti di creazione di contenuti (*Authorising Tools Accessibility Guidelines*, ATAG).

<sup>29</sup> <http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/iss/activity/ws-wac.asp>

<sup>30</sup> Per alcuni esempi di progetti, cfr. <http://www.cordis.lu/ist/so/einclusion/home.html> e [http://www.cordis.lu/ist/directorate\\_f/einclusion/previous-research.htm](http://www.cordis.lu/ist/directorate_f/einclusion/previous-research.htm)

messe a punto soluzioni per migliorare l'accesso delle persone non vedenti e ipovedenti alle informazioni digitali (testi, grafica, immagini tridimensionali, musica codificata, programmi televisivi). Sono stati testati sistemi destinati a facilitare la mobilità, la manipolazione e il controllo da parte delle persone con disabilità motorie, nonché servizi volti a migliorare le possibilità di comunicazione delle persone ipovedenti, compresi i linguaggi gestuali e la generazione di movimenti labiali. Si possono citare altri esempi: la messa a punto di ambienti informatici al fine di agevolare l'insegnamento integrato ai bambini disabili oppure l'occupazione delle persone disabili adulte e i contributi alla formulazione di politiche (eEurope, vale a dire l'accessibilità dei siti web e la progettazione per tutti).

I risultati di numerosi progetti comunitari hanno trovato la loro concretizzazione sotto forma di prodotti commercializzati. In altri casi le conoscenze così acquisite hanno contribuito al miglioramento dell'accessibilità dei prodotti e dei servizi legati alle TIC.

A mano a mano che le tecnologie proseguono la loro rapida evoluzione, offrendo nuove soluzioni tecniche, è fondamentale investire nella ricerca al fine di sfruttare l'importante potenziale che esse hanno per le persone disabili e le persone anziane. L'attuale proposta del Settimo programma quadro tiene conto della **necessità di proseguire e addirittura espandere la RST nel settore della eAccessibilità** al fine di sviluppare ulteriormente l'industria europea delle tecnologie di assistenza<sup>31</sup> e di mettere l'accessibilità al centro dell'operato quotidiano dell'industria tradizionale.

## **6. MIGLIORARE L'EACCESSIBILITÀ DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI LEGATI ALLE TIC IN EUROPA – TRE NUOVE STRATEGIE**

Oltre alla promozione delle misure in corso elencate in precedenza, la Commissione incoraggerà l'utilizzo di tre strategie non ancora sfruttate su vasta scala in Europa: le prescrizioni in materia di accessibilità negli appalti pubblici, la certificazione dell'accessibilità e un migliore utilizzo della legislazione esistente.

Due anni dopo la pubblicazione della presente comunicazione, la Commissione valuterà il risultato di tali azioni. In base al principio di migliore regolamentazione<sup>32</sup> la Commissione consulterà gli Stati membri e, in funzione delle conclusioni di una valutazione d'impatto completa, sarà in grado di valutare la possibilità di adottare misure complementari, comprese, se del caso, di natura legislativa.

### **1. Appalti pubblici**

Nel complesso gli appalti pubblici rappresentano, in Europa, circa il 16% del prodotto interno lordo. Le pubbliche amministrazioni a tutti i livelli possono esigere criteri di accessibilità nei beni e nei servizi che acquisiscono. In effetti, le direttive europee in materia di appalti pubblici citano esplicitamente la possibilità di inserire prescrizioni relative alla progettazione per tutti e all'accessibilità nelle condizioni (capitolato) dell'appalto.

Ciò implica un chiaro impegno verso **una politica d'integrazione che metta i prodotti e i servizi a disposizione di un più vasto numero di utilizzatori, di cittadini e di lavoratori.**

---

<sup>31</sup> "L'accesso alle tecnologie di assistenza nell'Unione europea", relazione della DG EMPL, CE-V/5-03-003-EN-C.

<sup>32</sup> "La governance Europea - Un libro bianco" della Commissione europea, COM(2001) 428 def.

Tale politica incoraggia le imprese industriali a fare dell'accessibilità una caratteristica standard dei loro prodotti e accresce il mercato delle TIC accessibili. Tali effetti sono stati constatati negli Stati Uniti<sup>33</sup> dove la legislazione impone di inserire prescrizioni di accessibilità negli appalti pubblici federali.

Oltre il 90% dei partecipanti alla consultazione on line è favorevole al principio in base al quale le amministrazioni pubbliche devono esigere l'accessibilità di tutti i prodotti e i servizi legati alle TIC che esse acquistano. Alcuni Stati membri inseriscono già le prescrizioni di accessibilità nei loro appalti pubblici. La fissazione di prescrizioni di accessibilità comuni a livello comunitario può ridurre la frammentazione del mercato e favorire l'interoperabilità.

**È fondamentale armonizzare le prescrizioni di accessibilità inserite negli appalti pubblici in Europa.** A tal fine la Commissione sta preparando un mandato rivolto agli organismi europei di normalizzazione per elaborare prescrizioni di accessibilità europee per gli appalti pubblici di prodotti e servizi nel settore delle TIC. Tale mandato è attualmente sottoposto al vaglio degli Stati membri. Si prevede che sarà trasmesso agli organismi europei di normalizzazione entro la fine del 2005.

La Commissione incoraggerà il dibattito su tale tema con gli Stati membri in seno al gruppo di esperti sulla eAccessibilità<sup>34</sup>. Essa continuerà a raccogliere i risultati delle iniziative intraprese in Europa e a incoraggiare un dialogo a livello internazionale, in particolare con gli Stati Uniti, attraverso l'intermediazione del partenariato economico transatlantico, circa l'armonizzazione delle prescrizioni di eAccessibilità per gli appalti pubblici.

## 2. Certificazione

Non è sempre facile sapere, al momento dell'acquisto di prodotti legati alle TIC, le prescrizioni che questi rispettano. Questo aspetto è particolarmente importante nel caso di acquisto di TIC accessibili. Esistono già, o sono in preparazione, alcune norme che definiscono le modalità per rendere i prodotti e i servizi accessibili. Al momento, tuttavia, non esiste alcun mezzo affidabile per valutare la conformità dei prodotti a tali norme di accessibilità. L'introduzione di meccanismi adeguati di certificazione dell'accessibilità dei prodotti, dei processi organizzativi e per il riconoscimento della professionalità degli specialisti nel campo dell'eAccessibilità (basati sul "Key Mark" europeo<sup>35</sup> e sulle norme europee) permetterebbe di orientare i consumatori e i clienti che desiderano prodotti e servizi accessibili e offrirebbe ai fabbricanti e ai fornitori di servizi il dovuto riconoscimento per i loro sforzi. I meccanismi di certificazione potrebbero inoltre facilitare il controllo del rispetto delle normative che impongono l'accessibilità.

Nella sua risoluzione del gennaio 2003 relativa alla eAccessibilità, il Consiglio ha chiesto la creazione di un "marchio di eAccessibilità" per beni e servizi. La dichiarazione ministeriale del 2002 sulla eInclusione contempla la possibilità di creare un marchio europeo di accessibilità ai siti web che certifichi il rispetto delle istruzioni W3C WAI<sup>36</sup> al fine di evitare la frammentazione del mercato.

---

<sup>33</sup> Articolo 508 del "Rehabilitation Act", modificato dal "Workforce Investment Act" del 1998.

<sup>34</sup> Il gruppo di esperti sulla eAccessibilità coordina gli esperti degli Stati membri che accompagnano l'esecuzione del piano d'azione eEurope.

<sup>35</sup> [http://www.cenorm.be/conf\\_assess/keymark/keymarktext.htm](http://www.cenorm.be/conf_assess/keymark/keymarktext.htm)

<sup>36</sup> Iniziativa per l'accessibilità del web (*Web Accessibility Initiative, WAI*) del Consorzio World Wide Web (*World Wide Web Consortium, W3C*).

La Commissione esaminerà, insieme ai principali soggetti interessati, **le prospettive in materia di elaborazione, introduzione e applicazione di sistemi di certificazione dei prodotti e servizi accessibili**, compresa la definizione del controllo dei criteri e i metodi di valutazione. Sarà inoltre studiata la possibilità di autocertificazione e della certificazione rilasciata da terzi, mentre l'efficacia delle varie opzioni sarà oggetto di un confronto<sup>37</sup>. La Commissione avvierà uno studio su tale tema nel corso del quarto trimestre del 2005<sup>38</sup>.

### 3. Migliore utilizzo della legislazione esistente

Numerose direttive contengono disposizioni che possono essere utilizzate per imporre l'eAccessibilità (quali la direttiva per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro<sup>39</sup>, la direttiva sulle apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione e le direttive in materia di appalti pubblici). È importante cooperare con gli Stati membri al fine di elaborare modalità pratiche di utilizzo di tali direttive per far progredire l'eAccessibilità.

In particolare, l'attuazione delle proposte dell'*Inclusive Communications Group* (INCOM)<sup>40</sup> potrebbe permettere di risolvere alcuni problemi presenti attualmente in Europa, ad esempio garantendo l'accesso degli utilizzatori disabili ai servizi di emergenza grazie al numero unico europeo 112, armonizzando le frequenze dei sistemi di assistenza senza fili a livello europeo, assicurando le comunicazioni testuali e gestuali in tempo reale tra gli Stati membri e facilitando l'acquisizione di prodotti accessibili da parte delle amministrazioni pubbliche. Si dovranno inoltre esaminare e risolvere gli eventuali ostacoli all'attuazione della legislazione esistente in materia.

Nell'ambito del dialogo sulla politica audiovisiva la Commissione incoraggerà le soluzioni comuni o interoperabili nel campo, ad esempio, del miglioramento dell'accesso ai programmi televisivi digitali. Queste soluzioni comuni permetteranno di realizzare economie di scala.

**Il "potenziale di eAccessibilità" della legislazione europea esistente deve essere sfruttato appieno.** Nel 2005 la Commissione avvierà uno studio<sup>41</sup> volto ad individuare le migliori pratiche e a stabilire un dialogo con gli Stati membri e i principali soggetti interessati con l'intermediazione dei gruppi incaricati dell'applicazione delle direttive.

---

<sup>37</sup> I partecipanti alla consultazione on line si sono espressi nettamente (oltre il 72%) a favore della certificazione e della marchiatura dei prodotti e servizi accessibili legati alle TIC. Sono state, tuttavia, rilevate differenze significative da un gruppo all'altro (solo il 61,4% di pareri favorevoli tra *fabbricanti, fornitori o rivenditori di prodotti e servizi di eAccessibilità*). Inoltre, tra i sostenitori della certificazione e della marchiatura dei prodotti, i gruppi "*singoli cittadini con disabilità*" e "*amministrazioni pubbliche*" privilegiano chiaramente i sistemi obbligatori, mentre "*fabbricanti, fornitori o rivenditori di prodotti e servizi di eAccessibilità*" preferiscono le procedure a carattere volontario; i gruppi rimanenti si collocano tra queste due posizioni.

<sup>38</sup> Cfr. il capitolo "Conclusioni e seguito".

<sup>39</sup> La direttiva 2000/78/CE del Consiglio, del 27 novembre 2000, proibisce la discriminazione delle persone disabili, in particolare sul luogo di lavoro, e prevede soluzioni ragionevoli, in particolare per quanto riguarda le TIC.

<sup>40</sup> Gruppo costituito nel 2003 e composto da rappresentanti degli Stati membri, operatori delle telecomunicazioni, organizzazioni di consumatori e organismi di normalizzazione.

<sup>41</sup> Cfr. il capitolo "Conclusioni e seguito".

## 7. CONCLUSIONI E SEGUITO

La presente comunicazione e i risultati della consultazione in linea dimostrano e sostengono la determinazione della Commissione europea nell'affrontare i problemi della eAccessibilità e nel trovare soluzioni che facciano comprendere agli Stati membri l'urgente necessità di elaborare insieme una strategia coerente in materia di eAccessibilità; incoraggino l'industria a elaborare soluzioni accessibili per i prodotti e i servizi legati alle TIC e dimostrino agli utilizzatori affetti da disabilità l'impegno risoluto della Commissione a migliorare l'accessibilità nella società dell'informazione.

Nel corso dei prossimi due anni (2005-2007) la Commissione continuerà a fare opera di sensibilizzazione, a promuovere l'utilizzo degli strumenti proposti, a raccogliere elementi d'informazione e a consultare i soggetti interessati al fine di prendere decisioni informate nel settore della eAccessibilità.

A tal fine la Commissione intende condurre uno studio mirato a *“Misurare i progressi dell'eAccessibilità in Europa”* al fine di individuare e di valutare le opzioni strategiche volte a migliorare l'eAccessibilità in Europa. I primi risultati dello studio, che prenderà il via nel corso dell'ultimo trimestre del 2005, saranno noti all'inizio del 2007.

Due anni dopo la pubblicazione della presente comunicazione la situazione nel settore della eAccessibilità sarà oggetto di un riesame, che comprenderà una valutazione dei risultati delle strategie proposte nel presente documento, tenuto conto del principio di migliore regolamentazione<sup>42</sup>. In funzione delle conclusioni di una valutazione d'impatto completa, la Commissione potrà contemplare la possibilità di adottare misure complementari, comprese, se necessario, misure di natura legislativa. I lavori nel settore della eAccessibilità contribuiranno, a loro volta, all'iniziativa europea in materia di eInclusione già annunciata per il 2008<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> "La governance Europea - Un libro bianco" della Commissione europea, COM(2001) 428 def.

<sup>43</sup> COM(2005) 229 "i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione".