



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 1.12.2008
COM(2008) 804 definitivo

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

“Verso una società dell’informazione accessibile”

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

“Verso una società dell’informazione accessibile”

[SEC(2008) 2915]

[SEC(2008) 2916]

1. RIASSUNTO

Con la trasformazione della nostra società in una “società dell’informazione” la nostra vita quotidiana diventa sempre più dipendente dai prodotti e servizi basati sulle tecnologie. La scarsa “e-accessibilità” significa però, per molti europei con disabilità, incapacità di accedere ai benefici della società dell’informazione.

La tematica della e-accessibilità ha ricevuto negli ultimi anni considerevole attenzione ed elevata visibilità sul piano programmatico. Nel 2006, nella loro dichiarazione di Riga, i ministri europei avevano annunciato la loro concorde volontà di ottenere progressi significativi entro il 2010. L’operazione di benchmarking compiuta nel 2007 ha però dimostrato che i progressi erano ancora insufficientemente rapidi e che erano necessari ulteriori sforzi per realizzare gli obiettivi di Riga. L’accessibilità in rete, specie l’accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni, è emersa come elevata priorità data la crescente importanza assunta dall’internet nella vita quotidiana.

La Commissione ritiene ora urgente definire un approccio più **omogeneo, comune ed efficace alla e-accessibilità, in particolare all’accessibilità al web**, per accelerare l’avvento di una società dell’informazione accessibile, come annunciato della Agenda sociale rinnovata¹. Mediante la presente comunicazione la Commissione descrive la situazione attuale, indica le regioni che giustificano un’iniziativa europea ed enuncia le iniziative fondamentali da intraprendere.

Per realizzare un’**impostazione** comune ed omogenea in materia di **e-accessibilità**:

- Gli organismi europei di normalizzazione (OEN) dovranno **portare avanti iniziative di più ampio respiro ai fini della standardizzazione della e-accessibilità** in modo da ridurre la frammentazione del mercato e facilitare la sempre più vasta adozione di beni e servizi basati sulle TIC.
- Gli Stati membri, i soggetti interessati e la Commissione dovranno **stimolare più avanzati livelli di innovazione e applicazione** sul piano della e-accessibilità, in particolare grazie all’uso dei programmi di ricerca e innovazione e dei fondi strutturali.
- Tutti i soggetti interessati dovranno **avvalersi pienamente della vigente normativa UE** per affrontare e risolvere i problemi di e-accessibilità. Nel riesame della legislazione vigente o nelle nuove iniziative legislative la Commissione detterà gli opportuni requisiti in materia di e-accessibilità.
- La Commissione **darà impulso alle attività di cooperazione tra soggetti interessati** per aumentare l’omogeneità, il coordinamento e l’impatto delle azioni. In particolare, un nuovo gruppo ad hoc di alto livello riceverà l’incarico di fornire orientamenti per una politica organica a favore della e-accessibilità (compresa l’accessibilità al web) e proporre azioni prioritarie per superare le relative barriere.

¹ COM (2008) 412.

Per accelerare i progressi nel caso speciale rappresentato dall'**accessibilità del web**:

- Gli OEN dovranno **rapidamente adottare norme europee** in materia, a seguito della creazione di orientamenti aggiornati in materia di web (WCAG 2.0) da parte del Consorzio World Wide Web.
- Gli Stati membri dovranno **lavorare più intensamente** per rendere i siti web pubblici **accessibili** e **prepararsi tutti assieme alla rapida adozione** delle norme europee in materia di accessibilità del web.
- La Commissione **terrà sotto controllo e renderà pubblici i progressi compiuti**, e potrà dare seguito successivamente a questa politica con opportune iniziative legislative.

2. E-ACCESSIBILITÀ

E-accessibilità significa superare le difficoltà e le barriere tecniche incontrare dai disabili, fra cui molte persone anziane, nel cercare di partecipare su un piede di parità alla società dell'informazione.

Se si vuole che tutti abbiano pari opportunità di partecipare alla società odierna, dovrà essere accessibile tutta la gamma dei beni, prodotti e servizi basati sulle moderne tecnologie informatiche (TIC): computer, telefoni, televisione, amministrazione on-line, acquisti on-line, call centres, terminali self-service come i distributori automatici di biglietti di banca (ATM) e le macchine distributrici di biglietti.

2.1. Situazione attuale

Le sfide all'ampliamento dell'accessibilità si presentano enormi e continuano a crescere: il 15% circa della popolazione europea soffre di una disabilità e un europeo su cinque in età di lavoro soffre di handicap che richiedono soluzioni accessibili. Complessivamente, tre persone su cinque potranno trarre beneficio dalla e-accessibilità, in quanto migliora l'usabilità generale².

L'e-accessibilità ha implicazioni socioeconomiche sia per gli individui che per l'Europa nel suo insieme. Ad esempio, la disponibilità di soluzioni accessibili basate sulle TIC può aiutare i lavoratori più anziani a conservare il posto di lavoro e aumentare l'adozione dei servizi pubblici on-line come *e-Government* ed *e-Health*. La mancanza di e-accessibilità esclude significativi settori della popolazione impedendo loro di svolgere pienamente le loro attività professionali, scolastiche, ricreative, sociali e di partecipazione democratica. Rafforzare l'e-accessibilità significa conseguire più facilmente gli obiettivi di inclusione sia economica che sociale.

Molti paesi hanno adottato almeno alcune misure legislative o di supporto per promuovere l'e-accessibilità, e alcuni settori dell'industria delle TIC stanno lavorando seriamente per migliorare l'accessibilità dei loro prodotti e servizi³.

² The Demographic Change — Impacts of New Technologies and Information Society.

³ Cfr. i particolari nel documento di lavoro dei servizi della Commissione qui accluso.

L'e-accessibilità rappresenta inoltre un elemento chiave della politica europea in materia di e-inclusione⁴. Più in generale, le TIC rientrano nel campo d'applicazione della proposta di direttiva sulla parità di trattamento che fa riferimento ad una effettiva non discriminazione nell'accesso ai beni e ai servizi a disposizione del pubblico e alla loro fornitura⁵. La Comunità europea e gli Stati membri devono inoltre rispettare gli obblighi loro imposti dalla convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità in relazione all'accessibilità dei beni e servizi TIC. Alcuni atti legislativi dell'UE riguardano già direttamente o indirettamente problemi connessi alla e-accessibilità.

2.2. Giustificazioni per ulteriori azioni

Nonostante i benefici che presenta e l'attenzione che riscuote a livello politico, i progressi dell'e-accessibilità sono tuttora insoddisfacenti. Esistono molti esempi vistosi di deficit in materia. Per fare un esempio, i servizi di conversione del parlato in testo, essenziali per i non udenti e le persone con disturbi del linguaggio, sono disponibili soltanto nella metà degli Stati membri; i servizi d'emergenza sono accessibili direttamente mediante telefonia testuale soltanto in sette Stati membri; le trasmissioni con descrizione audio, i programmi televisivi con i sottotitoli e con doppiaggio in lingua dei segni restano molto insoddisfacenti; soltanto l'8% dei distributori automatici di biglietti installati dalle due principali banche al dettaglio europee forniscono servizi "parlanti"⁶.

L'esistente *acquis* comunitario relativo alla e-accessibilità è limitato. A livello di Stati membri si constata una considerevole frammentazione nel trattamento dell'e-accessibilità, sia nelle problematiche affrontate (solitamente i servizi di telefonia fissa, di trasmissione televisiva e l'accessibilità ai siti web pubblici) e nelle completezza degli strumenti programmatici utilizzati. Incertezze legislative, requisiti divergenti e frammentazione del mercato impediscono all'industria europea delle TIC di realizzare le economie di scala necessarie a sostenere un' incisiva opera di innovazione e crescita del mercato. Parte dell'industria è attivamente impegnata e coopera con gli utenti (ad esempio sull'accessibilità della televisione digitale), ma troppe imprese si limitano al ruolo di spettatori.

Il problema fondamentale per quanto riguarda la e-accessibilità è rappresentato dal fatto che le iniziative attuali hanno un impatto insufficiente per mancanza di omogeneità, poca chiarezza nella fissazione delle priorità e scarso supporto legislativo e finanziario.

Un'iniziativa europea comune e omogenea a favore della e-accessibilità è pertanto cruciale se si vogliono ottenere migliorie significative.

2.3. Azioni proposte

(1) Cambiare la situazione: rafforzare le priorità programmatiche, il coordinamento e la cooperazione tra soggetti interessati

A livello europeo sono state attuate negli ultimi anni varie iniziative. È arrivato il momento di aumentare le sinergie fra queste iniziative e intensificare l'azione nelle singole aree in modo da conseguire un impatto più incisivo e più uniforme.

⁴ Comunicazione i2010 COM(2005) 229, comunicazione sulla e-accessibilità COM(2005) 425 e comunicazione sulla e-inclusione COM(2007) 694.

⁵ COM (2008) 426.

⁶ Per ulteriori particolari si veda lo studio MeAC (Measuring progress of e-accessibility in Europe).

Gli Stati membri, gli utenti e l'industria devono intensificare le proprie iniziative e cercare di ottenere un più forte impatto cooperando più strettamente a livello europeo e sfruttando meglio gli strumenti programmatici UE esistenti. Per sostenere e rafforzare l'omogeneità e l'efficacia dell'impostazione comune e contribuire ad una definizione delle priorità la Commissione istituirà un **gruppo di alto livello ad hoc sulla e-accessibilità**, che dovrà riferire al gruppo di alto livello i2010 e vedrà la partecipazione di organizzazioni dei consumatori, di rappresentanti dei disabili e degli anziani, delle imprese TIC, dei servizi e delle tecnologie di assistenza, del mondo accademico e delle autorità competenti.

Ai primi del 2009 la Commissione istituirà un **gruppo ad hoc di alto livello** incaricato di fornire orientamenti sulle priorità e un approccio più omogeneo alla e-accessibilità. I soggetti interessati sono invitati ad impegnarsi in questa cooperazione.

La Commissione **darà impulso al sostegno che già fornisce alla cooperazione** con e fra soggetti interessati. In particolare, i gruppi incaricati della supervisione sull'attuazione di i2010, sui problemi di normalizzazione, sugli aspetti connessi alle telecomunicazioni e sul piano d'azione per i disabili dovranno rispettare gli orientamenti forniti dal gruppo di alto livello nel definire le loro priorità. È inoltre importante che gli utenti, le autorità competenti e l'industria ribadiscano il loro impegno e la loro collaborazione in questo settore.

Sarà necessario procedere ad una selezione delle priorità in materia di e-accessibilità. La prima di queste è rappresentata dall'accessibilità del web, settore nel quale è possibile attuare l'impostazione omogenea e comune. In secondo luogo vi è l'accessibilità della televisione digitale e delle comunicazioni elettroniche, compresa l'accessibilità del numero d'emergenza unico europeo. Per questi settori andrà intensificata la cooperazione di utenti e industria e, con l'aiuto del gruppo di alto livello, tale cooperazione dovrà essere più efficacemente raccordata al supporto legislativo e di innovazione a livello UE.

Un'altra elevata priorità è rappresentata dai terminali self-service e dalla banca elettronica⁷. Con una più stretta cooperazione fra le parti interessate sarà più facile ottenere orientamenti sulle altre priorità e definire un programma comune per le future iniziative.

La Commissione ha già affrontato la tematica dell'e-accessibilità nella sua proposta di nuova versione del quadro europeo di interoperabilità⁸ e procederà in tal senso nel seguito dato all'iniziativa i2010 e al piano d'azione per la disabilità.

La Commissione si adopererà affinché la e-accessibilità resti una **priorità programmatica** nel seguito dato ai piani d'azione i2010 e per la disabilità.

Questo rafforzamento del coordinamento e della cooperazione sarà ulteriormente potenziato dallo slancio impresso alle attività menzionate ai paragrafi seguenti.

(2) **Controllo dei progressi e rafforzamento delle buone pratiche**

Nel 2009 la Commissione farà effettuare uno studio per continuare a controllare i progressi e l'attuazione della e-accessibilità in generale e dell'accessibilità del web, studio che farà seguito ai due studi svolti nel 2006 e 2008⁹.

⁷ Cfr. la relazione sulla consultazione pubblica.

⁸ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>

Nel quadro del programma per la competitività e l'innovazione del 2009 (CIP/PIC) la Commissione proporrà una nuova rete tematica in materia di e-accessibilità e accessibilità del web destinata a potenziare ulteriormente la cooperazione tra le parti interessate e l'accumulazione di esperienze e buone pratiche. La Commissione si sforzerà inoltre di rafforzare la rete di scambi di buone pratiche *ePractice* in materia di e-governo, e-salute ed e-inclusione, che ha già accumulato vasta esperienza in materia di e-accessibilità.

La Commissione terrà sotto controllo i progressi e l'attuazione dell'accessibilità del web e della e-accessibilità in generale, sosterrà la cooperazione e lo scambio di buone pratiche tramite **studi** e una **rete tematica del programma per la competitività e l'innovazione**, da avviare nel 2009.

(3) Sostenere l'innovazione e l'applicazione

Si registra già ampio sostegno alla ricerca e all'innovazione in materia di e-accessibilità. Nel 2008 sono stati finanziati tredici nuovi progetti con circa 43 milioni di euro provenienti dal programma di ricerca dell'UE. La Commissione continuerà ad appoggiare attivamente la e-accessibilità e le TIC per l'indipendenza degli anziani tramite i programmi di ricerca UE con un ulteriore invito a presentare interesse nel 2009.

La Commissione **si adopererà affinché la e-accessibilità costituisca una forte priorità in materia di ricerca e innovazione** nel 2009 e negli anni successivi.

Gli Stati membri e la Commissione utilizzeranno il programma di ricerca comune sulla domotica per categorie deboli (*Ambient Assisted Living Joint Research Programme*), avviato nel 2008, per stimolare la ricerca di soluzioni innovative per l'indipendenza basate sulle TIC e la prevenzione e gestione delle malattie croniche negli anziani.

Nel quadro del PIC 2008 la Commissione ha finanziato un progetto pilota sulla televisione accessibile e progetti pilota basati sulle TIC per gli anziani al fine di accelerare l'applicazione delle nuove tecnologie. Nel 2009 la Commissione finanzierà un progetto pilota sulla "conversazione totale" (uso combinato di comunicazioni audio, testuali e video a supporto dei disabili) che aiuterà le persone con difficoltà di udito e di parola ad accedere al numero di emergenza europeo '112'.

Si esortano gli Stati membri e le parti interessate a **stimolare l'innovazione e l'applicazione della e-accessibilità** tramite i fondi strutturali, il PQ7, il programma AAL e i programmi nazionali.

Il regolamento sui fondi strutturali¹⁰ fa obbligo agli Stati membri di annoverare tra i criteri di finanziamento l'accessibilità per i disabili. In questo quadro la Commissione fornirà nel 2009 un *toolkit* per i disabili applicabile alle TIC per l'utilizzo nei fondi strutturali e altri programmi e incoraggerà gli Stati membri e le regioni dell'UE ad agire affinché l'accessibilità delle TIC sia un requisito recepito nella normativa sugli appalti e i finanziamenti pubblici.

La Commissione fornirà nel 2009 **un toolkit per i disabili** applicabile alle TIC per l'utilizzo nei fondi strutturali e altri programmi.

⁹ Studio MeAC (citato) e studio sull'accessibilità dei prodotti e servizi TIC per i disabili e gli anziani.

¹⁰ Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio.

(4) Facilitare le attività di normalizzazione

La Commissione continua a sostenere energicamente la e-accessibilità nel suo programma di lavoro sulla normalizzazione. In particolare, il mandato 376 conferito alle Organizzazioni europee di normalizzazione rappresenta un'importante iniziativa di normalizzazione per la promozione della e-accessibilità¹¹. La Commissione promuoverà l'utilizzo dei risultati di tale lavoro di normalizzazione e solleciterà una rapida proroga nel mandato 376 per rendere disponibili le norme e i relativi piani di valutazione della conformità. Questo processo verrà integrato e appoggiato, per quanto riguarda le parti interessate, dal dialogo, dallo scambio di buone pratiche e dai progetti pilota di applicazione, come descritti nelle azioni proposte nella presente comunicazione.

A norma del mandato 376 le organizzazioni europee di normalizzazione dovranno **mettere rapidamente a punto norme europee** in materia di e-accessibilità, in collaborazione con le parti interessate, nel corso del 2009 e negli anni successivi.

(5) Utilizzare la normativa vigente e prospettare una nuova

Esiste una chiara correlazione, a livello nazionale, tra l'esistenza della normativa e l'effettivo livello di progresso in materia di e-accessibilità¹². La ricerca fa notare i rischi di frammentazione giuridica nell'UE dovuti alla divergenza delle misure legislative. Su questa base, e ad ulteriore elaborazione delle comunicazioni del 2005 e 2007, la Commissione ha iniziato a esplorare un'impostazione legislativa di carattere più generale in materia di e-accessibilità.

Tuttavia, data la vastità, la complessità e la continua evoluzione del settore della e-accessibilità, non esiste ancora un chiaro consenso su un'eventuale normativa UE sulla e-accessibilità¹³, ad esempio su aspetti quali il campo d'applicazione, le norme tecniche, i meccanismi per assicurare l'osservanza e le connessioni con la normativa esistente. Inoltre, sebbene esista un chiaro consenso sulla necessità di agire congiuntamente per migliorare la e-accessibilità, diverse sono le opinioni sulle priorità cui rivolgere successivamente l'attenzione. La Commissione è pertanto giunta alla conclusione che non è ancora arrivato il momento di una proposta legislativa specifica in materia di e-accessibilità, ma continuerà a valutarne la fattibilità e la rilevanza, tenendo conto dei progressi compiuti.

Esistono tuttavia disposizioni nel quadro dell'attuale legislazione UE che non sono sufficientemente utilizzate, in particolare per le apparecchiature di radiotelecomunicazione, le comunicazioni elettroniche, gli appalti pubblici, il diritto d'autore nella società dell'informazione, la parità nell'occupazione, l'imposta sul valore aggiunto, i servizi audiovisivi e le deroghe alle norme sugli aiuti di Stato¹⁴. Se si facesse pieno uso di tali disposizioni si migliorerebbe già in misura significativa la e-accessibilità negli Stati membri.

¹¹ Scopo del mandato 376 è di consentire il ricorso ai pubblici appalti e alle migliori pratiche in materia di TIC per eliminare gli ostacoli alla partecipazione dei disabili e degli anziani alla società dell'informazione. Il mandato è stato affidato dalla Commissione agli OEN che dovranno proporre una soluzione che soddisfi le esigenze comuni (per esempio la dimensione dei testi, il contrasto dello schermo, le dimensioni della tastiera e altri ancora) e le modalità di valutazione della conformità.

¹² Cfr. MeAC e lo studio sull'accessibilità dei prodotti e servizi TIC per i disabili e gli anziani.

¹³ Nella consultazione pubblica il 90% delle organizzazioni di utenti vedevano nell'esistenza di una normativa vincolante un'elevata priorità, contro il 33% dell'industria e delle autorità pubbliche.

¹⁴ Direttive 2000/78/CE, 2002/21/CE, 1999/5/CE, 2004/18/CE, 2001/29/CE e 2007/65/CE.

La Commissione incoraggia pertanto gli Stati membri a fare la massima applicazione di queste disposizioni prima che venga presa in considerazione una nuova iniziativa legislativa.

Diversi atti legislativi fra quelli citati sono in via di riesame o lo saranno presto¹⁵. La Commissione si adopererà affinché, all'occorrenza, i requisiti in materia di e-accessibilità siano recepiti e rafforzati all'atto di tali revisioni. Inoltre le proposte legislative relative alle comunicazioni elettroniche rafforzano in misura significativa le disposizioni sugli utenti disabili nel quadro attuale. La Commissione seguirà inoltre da vicino il recepimento e l'applicazione della direttiva sui servizi audiovisivi¹⁶, con particolare riguardo all'articolo 3 *quater*, che prevede la possibilità per gli Stati membri di incoraggiare i prestatori di servizi audiovisivi a rendere i propri servizi gradualmente accessibili alle persone con deficit visivi o auditivi.

La Commissione **si adopererà affinché nelle revisioni della normativa UE vengano recepite adeguate disposizioni in materia di e-accessibilità**. Gli Stati membri, le parti interessate e la Commissione dovranno **fare pieno uso delle opportunità offerte dall'attuale normativa** per rafforzare la e-accessibilità.

3. ACCESSIBILITÀ DEL WEB

L'**accessibilità del web** costituisce un aspetto importante della e-accessibilità che offre ai disabili la possibilità di percepire, comprendere, navigare, interagire con il web e contribuire ad esso, oltre ad apportare benefici ad altre persone che si trovano confrontate a limiti sul piano visivo, della destrezza o della capacità cognitiva, come gli anziani. L'accessibilità del web ha assunto particolare importanza a motivo della crescita esplosiva delle informazioni on-line e dei servizi interattivi: servizi on-line nel settore bancario, degli acquisti, della pubblica amministrazione e le comunicazioni on-line con amici o parenti lontani.

3.1. Situazione

Malgrado la sua importanza, il livello complessivo di accessibilità del web resta insoddisfacente nell'UE. Varie indagini nazionale ed europee svolte negli ultimi anni hanno riscontrato che la maggioranza dei siti web, pubblici e privati, non è conforme neppure agli orientamenti più fondamentali, accettati a livello internazionale, in materia di accessibilità. Da un'indagine recente è risultato che solo il 5,3% dei siti web delle pubbliche amministrazioni e praticamente nessuno dei siti commerciali oggetto dell'indagine osservavano pienamente gli orientamenti di base in materia di accessibilità¹⁷. Queste risultanze confermano le ragioni per le quali certi siti web sono considerati da molti di difficile uso e perché queste persone rischiano di trovarsi parzialmente o totalmente escluse dalla società dell'informazione.

L'accessibilità dei siti web pubblici ha ricevuto negli ultimi anni sempre maggior attenzione a livello politico negli Stati membri¹⁸. A livello europeo, una comunicazione del 2001 sull'accessibilità del web incoraggiava gli Stati membri ad approvare le linee guida di

¹⁵ Ad esempio la direttiva 1999/5/CE sulle apparecchiature terminali e in via di riesame: in questo quadro la Commissione baderà a conservarsi la possibilità di attivare l'articolo 3, paragrafo 3, lettera f) della stessa.

¹⁶ Direttiva 2007/65/CE.

¹⁷ Studio MeAC.

¹⁸ Cfr. accluso documento di lavoro dei servizi della Commissione.

accessibilità al contenuto web (WCAG)¹⁹. In due risoluzioni²⁰ il Consiglio sottolineava la necessità di accelerare l'accessibilità del web e dei suoi contenuti. Nel 2002 il Parlamento europeo proponeva che tutti i siti web pubblici fossero pienamente accessibili ai disabili entro il 2003²¹. La dichiarazione ministeriale di Riga del 2006 su una società dell'informazione inclusiva conteneva l'impegno a rendere accessibile il 100% dei siti web pubblici entro il 2010.

A livello internazionale, la versione 1 del WCAG è stata adottata nel 1999 dal consorzio del World Wide Web (W3C). Le ambiguità presenti in questa versione hanno dato luogo ad una molteplicità di attuazioni diverse da parte degli Stati membri e, in considerazione dei nuovi sviluppi a livello di internet, questa versione è ormai obsoleta. W3C lavora ormai da diversi anni ad una nuova versione delle specifiche (WCAG 2.0), che sono ormai nella fase finale di adozione. La sfida è ancora una volta quella di evitare il frammentarsi delle applicazioni.

3.2. Giustificazione di ulteriori iniziative

Rendere più accessibili i siti web può rivelarsi in alcuni casi un compito impegnativo che comporta certe spese e richiede determinati livelli di professionalità. Tuttavia è sempre più provato e documentato che rendendo un sito web accessibile si ottengono benefici reali non solo per gli utenti disabili, ma anche per i proprietari del sito e gli utenti in generale. I servizi sono di uso più facile, di manutenzione più semplice e vengono frequentati da un numero maggiore di utenti²². Di conseguenza, migliorando l'accessibilità del sito si migliora la situazione dei disabili e anche degli altri, e si può così rafforzare in tal modo la competitività delle imprese europee.

Studio di un caso: i vantaggi di un sito web accessibile

Dopo aver reso accessibile il proprio sito web, un'impresa di servizi finanziari del Regno Unito ha identificato i seguenti vantaggi:

- I clienti reperivano più rapidamente le informazioni e passavano più tempo sul sito.
- Il servizio veniva utilizzato da nuovi clienti, aumentando le vendite on-line.
- La manutenzione del sito era più semplice, più rapida e meno costosa.
- Il sito web conseguiva posizioni più alte nella classifica dei motori di ricerca.
- Venivano eliminati i problemi di compatibilità e migliorato l'accesso ai dispositivi mobili.
- Rendimento del 100% degli investimenti in meno di dodici mesi.

Anche così, persiste una frammentazione legislativa tra uno Stato membro e l'altro che, unita all'assenza di un'azione legislativa chiara a livello europeo, continua ad ostacolare il funzionamento del mercato interno, crea barriere per i consumatori e i cittadini in questo ambiente transfrontaliero e frena lo sviluppo dell'industria. La convenzione delle Nazioni

¹⁹ COM (2001) 529.

²⁰ 2002/C 86/02 e 2003/C 39/03.

²¹ C5-0074/2002 - 2002/2032(COS).

²² Documento di lavoro dei servizi della Commissione.

unite sui diritti delle persone con disabilità prevede obblighi relativi all'internet che gli Stati contraenti devono rispettare. Risulta pertanto appropriata l'azione a livello europeo.

3.3. Azioni proposte

La responsabilità primaria del miglioramento dell'accessibilità del web spetta agli Stati membri e ai singoli prestatori di servizi. Vi sono tuttavia azioni che la Commissione può intraprendere o facilitare che contribuiranno ad accelerare il miglioramento dell'accessibilità del web in Europa anche in assenza di specifiche disposizioni legislative UE in materia. Complessivamente il successo sarà il frutto di un'impostazione comune e coerente. Le aree d'azione principali sono le seguenti:

(1) Facilitare la rapida adozione ed attuazione di orientamenti internazionali in Europa

Si registra un consenso di massima sul fatto che gli orientamenti WCAG 2.0 sono le specifiche tecniche cui aderire strettamente per l'accessibilità del web. Una volta che il W3C sia pervenuto ad un accordo su tali orientamenti (accordo previsto nel prossimo futuro) il mandato 376 potrà completare il lavoro di armonizzazione a livello europeo. Nel frattempo gli Stati membri dovranno agire per il conseguimento degli obiettivi di Riga per l'accessibilità dei siti web pubblici e preparare il rapido inserimento delle nuove specifiche in materia di accessibilità del web in norme nazionali in maniera comune ed omogenea:

- pubblicando nel corso del 2009-2010 orientamenti tecnici aggiornati ed eventualmente traducendo le rilevanti specifiche W3C;
- identificando nel corso del 2009 gli intranet e siti web pubblici interessati²³ e renderli accessibili entro il 2010.

La Commissione proseguirà il lavoro volto a migliorare l'accessibilità dei suoi siti web, aggiornando gli orientamenti interni per rispecchiare le nuove specifiche.

I prestatori di servizi non pubblici, in particolare i proprietari di siti web che prestano servizi di interesse generale²⁴, e i fornitori di siti web commerciali essenziali per la partecipazione all'economia e alla società sono anch'essi incoraggiati a migliorare l'accessibilità del web (dal 2008 in poi).

Gli Stati membri dovranno **realizzare** entro il 2010 l'accessibilità al **100%** dei siti web pubblici e preparare una rapida transizione all'aggiornamento delle specifiche in materia di accessibilità del web **in maniera comune ed omogenea**.

I proprietari di siti che forniscono servizi di interesse generale e altri proprietari di siti interessati dovranno migliorare l'accessibilità dei medesimi.

Le organizzazioni europee di normalizzazione, in collaborazione con le parti interessate, dovrebbero mettere rapidamente a punto **norme UE per l'accessibilità del web** ad ulteriore elaborazione del WCAG 2.0.

²³ Conformemente alla direttiva 2000/78/CE sulla parità di trattamento in materia di occupazione.

²⁴ Cfr. COM(2007) 725.

La Commissione sta migliorando l'accessibilità dei suoi siti web, aggiornando gli orientamenti interni per rispecchiare le nuove specifiche.

La Commissione terrà sotto controllo e sosterrà questi sviluppi, incoraggiando gli Stati membri ad agire rapidamente sugli aspetti principali dell'attuazione e facilitando la raccolta e lo scambio di esperienze pratiche, in primo luogo tramite la piattaforma ePractice²⁵. In funzione dei progressi compiuti e una volta entrate in applicazione le norme, la Commissione prenderà in considerazione la necessità di orientamenti comuni UE, compresa l'azione sul piano legislativo²⁶.

La Commissione terrà sotto controllo e renderà pubblici i progressi compiuti e prenderà in considerazione la necessità orientamenti comuni UE, compresa l'azione legislativa (a partire dal 2009).

(2) Promuovere l'accessibilità del web e migliorarne la comprensione

Vi è una forte esigenza di maggiore visibilità, comprensione e consapevolezza delle necessità e soluzioni in materia di accessibilità del web. Gli Stati membri dovranno assumere un ruolo di guida nel realizzare questo obiettivo:

- sostenendo ampiamente l'accessibilità dei siti web, fornendo chiare informazioni e orientamenti in materia di accessibilità dei siti, comprese le tecnologie di assistenza²⁷ e incoraggiando l'uso delle dichiarazioni di accessibilità²⁸;
- appoggiando i piani di formazione, la condivisione delle conoscenze e gli scambi di buone pratiche;
- acquistando siti web e strumenti accessibili nei loro appalti pubblici;
- designando un punto di contatto nazionale per l'accessibilità del web, ad esempio tramite un sito, nel 2009;
- tenendo sotto controllo e riferendo al gruppo di alto livello proposto e al pubblico nel suo insieme in merito ai progressi compiuti in materia di rispetto delle specifiche, soddisfazione degli utenti e spese per l'attuazione dell'accessibilità del web sia sui siti pubblici che su siti d'altro genere.

Gli Stati membri dovranno assumere un ruolo di guida nel migliorare la consapevolezza e la comprensione dell'accessibilità del web in maniera omogenea, efficiente ed efficace e riferire al gruppo di alto livello in merito ai progressi compiuti.

²⁵ www.epractice.eu.

²⁶ Cfr. valutazione d'impatto di COM 2007 (694).

²⁷ Dispositivi TIC che supportano le capacità funzionali dei disabili.

²⁸ Queste forniscono informazioni complementari in materia di politica del sito web sull'accessibilità, rispetto delle specifiche vigenti, supporto ai disabili, meccanismi di reclamo.

4. CONCLUSIONI

Per realizzare la e-accessibilità sarà necessaria un'azione comune ed omogenea su molti fronti. È in particolare necessario un progresso immediato e rapido in materia di accessibilità del web. Tutte le parti interessate hanno un ruolo decisivo da svolgere nella realizzazione dell'obiettivo comune di una società dell'informazione veramente inclusiva.

La Commissione invita il Consiglio, il Parlamento europeo, il Comitato delle regioni e il Comitato economico e sociale ad esprimere il proprio parere sulle azioni da intraprendere per rendere accessibile a tutti la società dell'informazione.

Allegato – Riassunto delle azioni

E-accessibilità

<i>Azioni</i>	<i>Data</i>	<i>Responsabili</i>
Istituire un gruppo ad hoc di alto livello incaricato di fornire orientamenti sulle priorità e un approccio più omogeneo alla e-accessibilità. I soggetti interessati sono invitati ad impegnarsi in tale cooperazione.	Primi del 2009	CE, soggetti interessati
Adoperarsi affinché la e-accessibilità resti una priorità programmatica nel seguito dato all'iniziativa i2010 e al piano d'azione sulla disabilità.	2009-	CE
Tenere sotto controllo i progressi e l'attuazione dell'accessibilità del web e della e-accessibilità , sostenere la cooperazione e lo scambio di buone pratiche tramite studi e una rete tematica PCI .	2009-	CE, industria e soggetti interessati
Adoperarsi affinché la e-accessibilità costituisca una forte priorità in materia di ricerca e innovazione .	2009 -	CE
Stimolare l'innovazione e l'applicazione in materia di e-accessibilità tramite i fondi strutturali, il PQ7, il programma AAL e i programmi nazionali.	2009 -	Stati membri, altri soggetti interessati
Creare un toolkit per i disabili applicabile alle TIC da utilizzarsi nei fondi strutturali e in altri programmi.	2009	CE
Nel quadro del mandato 376, mettere rapidamente a punto norme UE per la e-accessibilità, in cooperazione con le parti interessate.	2009-	Organismi europei di normalizzazione
Adoperarsi per l'integrazione di adeguate disposizioni in materia di e-accessibilità nelle revisioni della normativa UE.	2008-	CE
Fare pieno uso delle opportunità offerte dalla normativa vigente per rafforzare la e-accessibilità.	2008-	SM, CE, industria e parti interessate

Accessibilità del web

Conseguire l'accessibilità al 100% dei siti web pubblici e preparare la rapida transizione a specifiche aggiornate in materia in maniera comune ed omogenea .	2009-2010	SM
Sviluppare rapidamente norme UE per l'accessibilità del web ad ulteriore elaborazione di WCAG 2.0.	2009-	Organismi europei di normalizzazione (e parti interessate)

Migliorare l'accessibilità dei siti web della Commissione aggiornando gli orientamenti interni in modo da rispecchiare le nuove specifiche.	2009-	CE
I proprietari di siti web che forniscono servizi di interesse generale e altri proprietari di siti rilevanti dovranno migliorare l'accessibilità dei loro siti.	2009-	Altri soggetti interessati
Tenere sotto controllo e pubblicizzare i progressi effettuati e prendere in considerazione l'esigenza di orientamenti comuni UE, compresa l'azione sul piano legislativo.	2009-	CE
Assumere un ruolo di guida nel migliorare la consapevolezza e la comprensione dell'accessibilità del web in maniera omogenea, efficiente ed efficace e riferire al gruppo di alto livello in merito ai progressi compiuti.	2008-	SM