

DIRETTIVE

DIRETTIVA (UE) 2019/882 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 17 aprile 2019

sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo ⁽¹⁾,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria ⁽²⁾,

considerando quanto segue:

- (1) La presente direttiva ha lo scopo di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di requisiti di accessibilità per determinati prodotti e servizi, in particolare eliminando e prevenendo gli ostacoli alla libera circolazione di determinati prodotti e servizi accessibili derivanti dall'eterogeneità dei requisiti di accessibilità negli Stati membri. Ciò aumenterebbe la disponibilità di prodotti e servizi accessibili nel mercato interno e migliorerebbe l'accessibilità delle pertinenti informazioni.
- (2) La domanda di prodotti e servizi accessibili è elevata e il numero di persone con disabilità dovrebbe, secondo le previsioni, aumentare in modo significativo. Un ambiente in cui i prodotti e i servizi sono più accessibili rende possibile una società più inclusiva e facilita la vita indipendente delle persone con disabilità. In tale contesto, si dovrebbe tenere conto del fatto che nell'Unione la disabilità è più diffusa tra le donne che tra gli uomini.
- (3) La presente direttiva definisce le persone con disabilità in modo conforme alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD), adottata il 13 dicembre 2006, di cui l'Unione è parte dal 21 gennaio 2011 e che tutti gli Stati membri hanno ratificato. L'UNCRPD annovera tra le persone con disabilità «quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri». La presente direttiva promuove la piena ed effettiva parità di partecipazione migliorando l'accesso ai prodotti e servizi generici che grazie alla loro progettazione iniziale o al loro successivo adattamento rispondono alle esigenze specifiche delle persone con disabilità.
- (4) Beneficerebbero della presente direttiva anche altre persone con limitazioni funzionali, come le persone anziane, le donne in gravidanza e le persone che viaggiano con bagaglio. Il concetto di «persone con limitazioni funzionali» di cui alla presente direttiva comprende le persone con minorazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali, con minorazioni connesse con l'età, o altre condizioni connesse alle prestazioni del corpo umano, permanenti o temporanee, che in interazione con varie barriere determinano un accesso limitato ai prodotti e servizi causando una situazione che richiede l'adeguamento di tali prodotti e servizi alle loro esigenze specifiche.
- (5) Le disparità esistenti tra le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri riguardanti l'accessibilità dei prodotti e dei servizi per le persone con disabilità, creano ostacoli alla libera circolazione di prodotti e servizi e falsano la concorrenza effettiva nel mercato interno. Per taluni prodotti e servizi, tali disparità rischiano di aumentare nell'Unione dopo l'entrata in vigore dell'UNCRPD. Gli operatori economici, in particolare le piccole e medie imprese (PMI), risentono in modo particolare di tali ostacoli.

⁽¹⁾ GU C 303 del 19.8.2016, pag. 103.

⁽²⁾ Posizione del Parlamento europeo del 13 marzo 2019 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 9 aprile 2019.

- (6) Le differenze in materia di requisiti nazionali di accessibilità scoraggiano i singoli professionisti, le PMI e le microimprese in particolare dall'avviare iniziative imprenditoriali al di fuori del proprio mercato nazionale. Attualmente, i requisiti di accessibilità nazionali, o anche regionali o locali, predisposti dagli Stati membri differiscono per quanto riguarda sia la copertura sia il livello di dettaglio. Tali differenze incidono negativamente sulla competitività e sulla crescita a causa dei costi aggiuntivi sostenuti per lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti e servizi accessibili per ciascun mercato nazionale.
- (7) I consumatori di prodotti e servizi accessibili e di tecnologie assistive devono far fronte a prezzi elevati a causa della scarsa concorrenza tra i fornitori. La frammentazione tra le normative nazionali riduce i vantaggi derivanti dalla condivisione di esperienze con omologhi nazionali e internazionali potrebbe apportare in relazione agli sviluppi sociali e tecnologici.
- (8) Il ravvicinamento delle misure nazionali a livello dell'Unione è pertanto necessario per il corretto funzionamento del mercato interno allo scopo di porre fine alla frammentazione del mercato dei prodotti e dei servizi accessibili, creare economie di scala, agevolare la mobilità e il commercio transfrontalieri e aiutare gli operatori economici a concentrare le risorse sull'innovazione anziché impiegarle per coprire le spese derivanti da una legislazione frammentaria all'interno dell'Unione.
- (9) I vantaggi dell'armonizzazione dei requisiti di accessibilità per il mercato interno sono stati dimostrati dall'applicazione della direttiva 2014/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁽³⁾ relativa agli ascensori del regolamento (CE) n. 661/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽⁴⁾ riguardante il settore dei trasporti.
- (10) Nella dichiarazione n. 22 sui portatori di handicap allegata al trattato di Amsterdam, la Conferenza dei rappresentanti degli Stati membri ha convenuto che, nell'elaborazione di misure a norma dell'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), le istituzioni dell'Unione debbano tenere conto delle esigenze dei portatori di handicap.
- (11) L'obiettivo generale della Commissione del 6 maggio 2015 «Una strategia per il mercato unico digitale per l'Europa» è fornire i benefici economici e sociali sostenibili provenienti da un mercato unico digitale connesso, agevolando quindi il commercio e promuovendo l'occupazione nell'Unione. I consumatori dell'Unione non beneficiano ancora pienamente, in termini di prezzi e possibilità di scelta, dei vantaggi che il mercato unico può offrire, in quanto le operazioni transfrontaliere online sono ancora molto limitate. Anche la frammentazione limita la domanda di operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. Occorre inoltre un intervento concordato per garantire che le persone con disabilità possano accedere integralmente ai contenuti elettronici, ai servizi di comunicazione elettronica e ai servizi di media audiovisivi. È pertanto necessario armonizzare i requisiti di accessibilità in tutto il mercato unico digitale e garantire che tutti i cittadini dell'Unione possano trarne beneficio, a prescindere dalle loro abilità.
- (12) Da quando l'Unione è divenuta parte della UNCRPD, le disposizioni di tale convenzione sono divenute parte integrante dell'ordinamento giuridico dell'Unione e vincolano le istituzioni dell'Unione e gli Stati membri.
- (13) La UNCRPD dispone che le parti adottino misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alle comunicazioni, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali. Il comitato delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità ha riscontrato la necessità di creare un quadro legislativo con parametri concreti, applicabili e temporalmente definiti per monitorare la graduale attuazione dell'accessibilità.
- (14) L'UNCRPD invita le parti a intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo, nonché a incoraggiare la messa a disposizione e l'uso di nuove tecnologie, tra cui tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ausili alla mobilità, dispositivi e tecnologie di sostegno, adatte alle persone con disabilità. L'UNCRPD invita altresì a dare priorità alle tecnologie dai costi più accessibili.

⁽³⁾ Direttiva 2014/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, per l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori (GU L 96 del 29.3.2014, pag. 251).

⁽⁴⁾ Regolamento (CE) n. 661/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, sui requisiti dell'omologazione per la sicurezza generale dei veicoli a motore, dei loro rimorchi e sistemi, componenti ed entità tecniche ad essi destinati (GU L 200 del 31.7.2009, pag. 1).

- (15) L'entrata in vigore dell'UNCRPD nell'ordinamento giuridico degli Stati membri comporta la necessità di adottare disposizioni nazionali supplementari sull'accessibilità dei prodotti e dei servizi. In assenza di interventi da parte dell'Unione, tali disposizioni porterebbero a un ulteriore aumento delle disparità fra le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri.
- (16) È pertanto necessario agevolare l'attuazione dell'UNCRPD nell'Unione prevedendo regole comuni dell'Unione. La presente direttiva contribuisce altresì agli sforzi degli Stati membri volti a rispettare, in modo armonizzato, i rispettivi impegni nazionali e obblighi in materia di accessibilità derivanti dall'UNCRPD.
- (17) La comunicazione della Commissione del 15 novembre 2010 «Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere», in linea con l'UNCRPD e, individua l'accessibilità come uno degli otto ambiti d'azione, la definisce una condizione indispensabile per la partecipazione alla società e mira a garantire l'accessibilità dei prodotti e dei servizi.
- (18) La determinazione dei prodotti e dei servizi che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva è basata su un'analisi eseguita durante la preparazione della valutazione d'impatto che ha individuato i prodotti e servizi pertinenti destinati alle persone con disabilità per i quali gli Stati membri hanno adottato o presumibilmente adotteranno requisiti di accessibilità nazionali divergenti che perturbano il funzionamento del mercato interno.
- (19) Al fine di garantire l'accessibilità dei servizi che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva, anche i prodotti utilizzati per la prestazione di tali servizi con cui il consumatore interagisce dovrebbero rispettare i requisiti di accessibilità applicabili della presente direttiva.
- (20) Anche se un servizio, o parte di esso, è subappaltato a terzi, non dovrebbe essere compromessa l'accessibilità a tale servizio e i fornitori di servizi dovrebbero rispettare gli obblighi della presente direttiva. I fornitori di servizi dovrebbero inoltre assicurare una formazione appropriata e continua del personale per garantire che esso disponga di una preparazione adeguata sull'utilizzo dei prodotti e dei servizi accessibili. Tale formazione dovrebbe riguardare questioni quali la trasmissione di informazioni, la consulenza e la pubblicità.
- (21) Si dovrebbero introdurre requisiti di accessibilità nel modo meno oneroso possibile per gli operatori economici e gli Stati membri.
- (22) È necessario specificare i requisiti di accessibilità per l'immissione sul mercato di prodotti e servizi che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva al fine di garantire la loro libera circolazione nel mercato interno.
- (23) La presente direttiva dovrebbe rendere obbligatori i requisiti funzionali di accessibilità e questi dovrebbero essere stabiliti in termini di obiettivi generali. Tali requisiti dovrebbero essere sufficientemente precisi da creare obblighi giuridicamente vincolanti e sufficientemente dettagliati da consentire di valutare la conformità al fine di garantire il buon funzionamento del mercato interno per i prodotti e i servizi contemplati dalla presente direttiva, nonché lasciare un determinato margine di flessibilità per consentire l'innovazione.
- (24) La presente direttiva contiene una serie di criteri funzionali di prestazione relativi alle modalità di funzionamento di prodotti e servizi. Tali criteri non sono intesi come un'alternativa generale ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla presente direttiva, ma dovrebbero essere utilizzati soltanto in circostanze molto specifiche. I suddetti criteri dovrebbero essere applicati a funzioni o caratteristiche specifiche di tali prodotti o servizi, per renderli accessibili, quando i requisiti di accessibilità della presente direttiva non trattano una o più di tali funzioni o caratteristiche specifiche. In aggiunta, nel caso che un requisito di accessibilità contenga requisiti tecnici specifici, e nel prodotto o nel servizio sia fornita una soluzione tecnica alternativa a detti requisiti tecnici, tale soluzione tecnica alternativa dovrebbe essere comunque conforme ai pertinenti requisiti di accessibilità, e dovrebbe produrre un'accessibilità equivalente o maggiore, applicando i pertinenti criteri funzionali di prestazione.
- (25) La presente direttiva dovrebbe applicarsi ai sistemi hardware informatici generici per consumatori. Affinché detti sistemi funzionino in maniera accessibile, anche i loro sistemi operativi dovrebbero essere accessibili. Tali sistemi hardware informatici sono caratterizzati dalla multifunzionalità e dalla capacità di eseguire, con il software adeguato, le operazioni informatiche più comuni richieste dai consumatori e sono destinati ad essere utilizzati dai consumatori. I personal computer, compresi i computer da tavolo (desktop), i notebook, gli smartphone e i tablet,

sono esempi di tali sistemi hardware informatici. I computer specializzati incorporati in prodotti elettronici di consumo non costituiscono sistemi hardware informatici generici per consumatori. La presente direttiva non dovrebbe applicarsi, su base individuale, ai singoli componenti con funzioni specifiche in quanto tali, come ad esempio una scheda madre o un chip di memoria, che sono usati o potrebbero essere usati in un tale sistema.

- (26) La presente direttiva dovrebbe inoltre includere i terminali di pagamento, inclusi entrambe i loro hardware e software, e taluni terminali self-service interattivi comprendenti, inclusi entrambe i loro hardware e software, destinati a essere utilizzati per la fornitura di servizi contemplati dalla presente direttiva: ad esempio, gli sportelli automatici; le macchine per l'emissione di biglietti che garantiscono l'accesso a servizi, quali i distributori di titoli di trasporto e le macchine per l'emissione di biglietti per la gestione delle file negli uffici bancari; i terminali per il check-in; e i terminali self-service interattivi per la fornitura di informazioni, compresi gli schermi informativi interattivi.
- (27) Tuttavia, alcuni terminali self-service interattivi per la fornitura di informazioni installati come parti integranti di veicoli, aeromobili, navi o materiale rotabile dovrebbero essere esclusi dall'ambito di applicazione della presente direttiva, in quanto fanno parte di tali veicoli, aeromobili, navi o materiale rotabile che non sono contemplati dalla presente direttiva.
- (28) La presente direttiva dovrebbe inoltre applicarsi ai servizi di comunicazione elettronica, comprese le comunicazioni di emergenza, di cui alla direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽⁵⁾. Attualmente, le misure adottate dagli Stati membri per garantire l'accesso delle persone con disabilità divergono e non sono armonizzate in tutto il mercato interno. Garantire l'applicazione degli stessi requisiti di accessibilità in tutta l'Unione consentirà di realizzare economie di scala agli operatori economici attivi in più di uno Stato membro e agevolerà l'accesso efficace delle persone con disabilità sia nel loro Stato membro che quando viaggiano tra Stati membri. Affinché i servizi di comunicazione elettronica, comprese le comunicazioni di emergenza, siano accessibili, i fornitori dovrebbero fornire, in aggiunta alla comunicazione vocale, il testo in tempo reale e i servizi di conversazione globale qualora offrano un video, garantendo la sincronizzazione di tutti questi strumenti di comunicazione. Oltre ai requisiti della presente direttiva, gli Stati membri dovrebbero, conformemente alla direttiva (UE) 2018/1972, poter individuare un fornitore di servizi di ritrasmissione utilizzabile dalle persone con disabilità.
- (29) La presente direttiva armonizza i requisiti di accessibilità per i servizi di comunicazione elettronica e i relativi prodotti e integra la direttiva (UE) 2018/1972, che stabilisce requisiti in materia di accesso e scelta equivalenti per gli utenti finali con disabilità. La direttiva (UE) 2018/1972 stabilisce anche, nell'ambito degli obblighi di servizio universale, requisiti in materia di accessibilità economica dei servizi di accesso a Internet e di comunicazione vocale, nonché di accessibilità economica e disponibilità delle relative apparecchiature terminali, attrezzature specifiche e servizi per i consumatori con disabilità.
- (30) La presente direttiva dovrebbe altresì contemplare le apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori, prevedibilmente destinate ad essere utilizzate principalmente per accedere ai servizi di comunicazione elettronica. Ai fini della presente direttiva si dovrebbe ritenere che tali apparecchiature comprendano le apparecchiature utilizzate per l'accesso ai suddetti servizi di comunicazione elettronica come ad esempio un router o un modem.
- (31) Ai fini della presente direttiva, accesso a servizi di media audiovisivi dovrebbe significare che i servizi che forniscono accesso ai contenuti audiovisivi devono essere accessibili, come pure i meccanismi che consentono agli utenti con disabilità di utilizzare le loro tecnologie assistive. I servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi potrebbero comprendere siti web, applicazioni online, applicazioni basate su set-top box e scaricabili, servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili, e relativi lettori multimediali, nonché servizi di televisione connessa. L'accessibilità dei servizi di media audiovisivi è disciplinata dalla direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁽⁶⁾, con l'eccezione dell'accessibilità alle guide elettroniche ai programmi (*electronic programme guides* — EPG) che sono comprese nella definizione di servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi a cui si applica la presente direttiva.
- (32) Nell'ambito dei servizi di trasporto passeggeri aerei, su autobus, ferroviari e per vie navigabili, la presente direttiva dovrebbe tra l'altro disciplinare la fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto comprese le informazioni di viaggio in tempo reale tramite siti web, servizi per dispositivi mobili, schermi informativi interattivi e terminali

⁽⁵⁾ Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

⁽⁶⁾ Direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 10 marzo 2010, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (GU L 95 del 15.4.2010, pag. 1).

self-service

interattivi di cui i passeggeri con disabilità hanno bisogno per viaggiare. Ciò potrebbe includere le informazioni sui prodotti e servizi di trasporto passeggeri offerti dal fornitore di servizi, le informazioni prima del viaggio, le informazioni durante il viaggio e le informazioni fornite quando un servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza. Altri elementi d'informazione potrebbero comprendere, ad esempio, informazioni su prezzi e promozioni.

- (33) La presente direttiva dovrebbe disciplinare anche i siti web, i servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili sviluppate o messe a disposizione da operatori di servizi di trasporto passeggeri rientranti nell'ambito di applicazione della presente direttiva o a loro nome, i servizi di biglietteria elettronica, i biglietti elettronici e i terminali self-service interattivi.
- (34) La definizione dell'ambito di applicazione della presente direttiva per quanto riguarda i servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili dovrebbe basarsi sulla legislazione settoriale in vigore in materia di diritti dei passeggeri. Qualora la presente direttiva non si applichi a determinati tipi di servizi di trasporto, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare i fornitori di servizi ad applicare i requisiti di accessibilità pertinenti della presente direttiva.
- (35) La direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁷⁾ prevede già l'obbligo, per gli enti pubblici che forniscono servizi di trasporto, compresi i servizi di trasporto urbani e extraurbani e dei servizi di trasporto regionale, di rendere accessibili i loro siti web. La presente direttiva prevede esenzioni per le microimprese che forniscono servizi, compresi i servizi di trasporto urbani e extraurbani e dei servizi di trasporto regionale. Inoltre, presente direttiva prevede obblighi finalizzati ad assicurare che i siti web di commercio elettronico siano accessibili. Poiché la presente direttiva reca obblighi per la grande maggioranza dei fornitori di servizi di trasporto privati a rendere accessibili i loro siti web, per quanto riguarda la vendita online dei biglietti, non è necessario introdurre nella presente direttiva ulteriori requisiti per i siti web dei fornitori di servizi di trasporto urbani e extraurbani e dei fornitori di servizi di trasporto regionali.
- (36) Alcuni elementi dei requisiti di accessibilità, in particolare in relazione alla fornitura di informazioni di cui alla presente direttiva, sono già disciplinati dal diritto dell'Unione in vigore nel settore del trasporto passeggeri. Si tratta di elementi del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁸⁾, del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁹⁾, del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁰⁾, del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹¹⁾, e del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹²⁾. Si tratta inoltre degli atti pertinenti adottati sulla base della direttiva 2008/57/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹³⁾. Per ragioni di coerenza normativa, i requisiti di accessibilità fissati dai tali regolamenti e atti dovrebbero continuare ad applicarsi come prima. Tuttavia, i requisiti supplementari della presente direttiva dovrebbero integrare i requisiti esistenti, migliorando il funzionamento del mercato interno nel settore dei trasporti e recando beneficio alle persone con disabilità.
- (37) Alcuni elementi dei servizi di trasporto non dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva se prestati al di fuori del territorio degli Stati membri, anche se il servizio è destinato al mercato dell'Unione. Per quanto riguarda tali elementi, un operatore di servizi di trasporto passeggeri dovrebbe essere tenuto a garantire la conformità ai requisiti previsti presente direttiva soltanto per la parte del servizio fornita all'interno del territorio dell'Unione. Tuttavia, per quanto riguarda il trasporto aereo, i vettori aerei dell'Unione dovrebbero essere tenuti ad assicurare che i requisiti applicabili di cui alla presente direttiva siano soddisfatti anche nel caso di voli in partenza

⁽⁷⁾ Direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (GU L 327 del 2.12.2016, pag. 1).

⁽⁸⁾ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

⁽⁹⁾ Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1).

⁽¹⁰⁾ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

⁽¹¹⁾ Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1).

⁽¹²⁾ Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1).

⁽¹³⁾ Direttiva 2008/57/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario comunitario (GU L 191 del 18.7.2008, pag. 1).

da un aeroporto situato in un paese terzo e diretti verso un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro. Inoltre, tutti i vettori aerei, compresi quelli che non sono titolari di una licenza rilasciata nell'Unione, dovrebbero essere tenuti ad assicurare che i requisiti applicabili previsti dalla presente direttiva siano soddisfatti nel caso di voli in partenza dal territorio dell'Unione e diretti verso il territorio di un paese terzo.

- (38) Le autorità urbane dovrebbero essere incoraggiate a integrare l'accessibilità senza barriere nei servizi di trasporto urbano nei loro piani di mobilità urbana sostenibile e a pubblicare regolarmente un elenco delle migliori pratiche in materia di accessibilità senza barriere ai trasporti pubblici urbani e alla mobilità.
- (39) Il diritto dell'Unione in materia di servizi bancari e finanziari mira a proteggere e a informare i consumatori di tali servizi in tutta l'Unione ma non include requisiti di accessibilità. Al fine di consentire alle persone con disabilità di utilizzare tali servizi in tutta l'Unione, anche quando sono forniti mediante siti web e servizi per dispositivi mobili, incluse le applicazioni mobili, di prendere decisioni in piena cognizione di causa e sentirsi sicuri di essere protetti adeguatamente su una base di uguaglianza con gli altri consumatori, nonché al fine di garantire condizioni di parità per i fornitori di servizi, la presente direttiva dovrebbe stabilire requisiti di accessibilità comuni per alcuni servizi bancari e finanziari forniti ai consumatori.
- (40) I requisiti di accessibilità adeguati dovrebbero inoltre applicarsi ai metodi di identificazione, alla firma elettronica e ai servizi di pagamento poiché essi sono necessari per concludere transazioni nell'ambito dei servizi bancari per consumatori.
- (41) I file di libri elettronici sono basati su una codificazione elettronica che consente la circolazione e la consultazione di opere dell'ingegno prevalentemente di tipo grafico e testuale. Il grado di precisione di tale codificazione determina l'accessibilità dei file di libri elettronici, in particolare per quanto riguarda la qualificazione dei diversi elementi costitutivi delle opere e la descrizione standardizzata della loro struttura. L'interoperabilità in termini di accessibilità dovrebbe ottimizzare la compatibilità di tali file con i programmi utenti e le tecnologie assistive attuali e future. Le caratteristiche specifiche di volumi speciali come i fumetti, i libri per bambini e i libri d'arte dovrebbero essere prese in considerazione alla luce di tutti i requisiti di accessibilità applicabili. L'esistenza di requisiti di accessibilità divergenti negli Stati membri renderebbe difficile per gli editori e gli altri operatori economici beneficiare dei vantaggi del mercato interno, potrebbe creare problemi d'interoperabilità con i lettori di libri elettronici (e-reader) e limiterebbe l'accesso per i consumatori con disabilità. Nel contesto dei libri elettronici, il concetto di fornitore di servizi potrebbe includere gli editori e gli altri operatori economici coinvolti nella distribuzione.

È riconosciuto che le persone con disabilità continuano a incontrare ostacoli nell'accesso ai contenuti protetti da diritti d'autore e diritti connessi e che talune misure sono già state adottate per affrontare tale situazione ad esempio mediante l'adozione della direttiva (UE) 2017/1564 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁴⁾ e il regolamento (UE) 2017/1563 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁵⁾, e che in futuro potrebbero essere adottate a tale riguardo ulteriori misure dell'Unione.

- (42) La presente direttiva definisce i servizi di commercio elettronico come servizi forniti a distanza, tramite siti web e applicazioni mobili, per via elettronica e su richiesta individuale di un consumatore, al fine di concludere un contratto di consumo. Ai fini di tale definizione per «a distanza» si intende che il servizio è fornito senza la presenza simultanea delle parti; per «per via elettronica» si intende un servizio inviato all'origine e ricevuto a destinazione mediante mezzi elettronici di trattamento (compresa la compressione digitale) e di memorizzazione di dati, e che è trasmesso, inoltrato e ricevuto in tutti i suoi elementi via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici; per «su richiesta individuale di un consumatore» si intende che il servizio è fornito su richiesta individuale. Data la crescente importanza dei servizi di commercio elettronico e il loro carattere altamente tecnologico, è importante disporre di requisiti di accessibilità armonizzati.

⁽¹⁴⁾ Direttiva (UE) 2017/1564 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2017, relativa a taluni utilizzi consentiti di determinate opere e di altro materiale protetto da diritto d'autore e da diritti connessi a beneficio delle persone non vedenti, con disabilità visive o con altre difficoltà nella lettura di testi a stampa, e che modifica la direttiva 2001/29/CE sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione (GU L 242 del 20.9.2017, pag. 6).

⁽¹⁵⁾ Regolamento (UE) 2017/1563 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2017, relativo allo scambio transfrontaliero tra l'Unione e i paesi terzi di copie in formato accessibile di determinate opere e di altro materiale protetto da diritto d'autore e da diritti connessi a beneficio delle persone non vedenti, con disabilità visive o con altre difficoltà nella lettura di testi a stampa (GU L 242 del 20.9.2017, pag. 1).

- (43) Gli obblighi di accessibilità relativi a servizi di commercio elettronico della presente direttiva dovrebbero applicarsi alla vendita online di qualsiasi prodotto o servizio, e dovrebbero pertanto applicarsi anche alla vendita di prodotti o servizi contemplati in quanto tali dalla presente direttiva.
- (44) Le misure relative all'accessibilità della raccolta delle comunicazioni di emergenza dovrebbero essere adottate senza pregiudicare né incidere in alcun modo sull'organizzazione dei servizi di emergenza, che resta di esclusiva competenza degli Stati membri.
- (45) Conformemente alla direttiva (UE) 2018/1972, gli Stati membri devono provvedere affinché gli utenti finali con disabilità abbiano accesso ai servizi di emergenza mediante le comunicazioni di emergenza e in modo equivalente a quelli utilizzati dagli altri utenti finali in conformità del diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. La Commissione e le autorità nazionali di regolamentazione o le altre autorità competenti devono adottare misure adeguate per assicurare che gli utenti finali con disabilità, mentre viaggiano in altri Stati membri, possano accedere ai servizi di emergenza su un piano di parità con gli altri utenti finali ove possibile senza alcuna preregistrazione. Tali misure mirano a garantire l'interoperabilità tra gli Stati membri devono basarsi quanto più possibile sulle norme o specifiche europee stabilite conformemente alle disposizioni dell'articolo 39 della direttiva (UE) 2018/1972. Tali misure non impediscono agli Stati membri di adottare ulteriori requisiti al fine di perseguire gli obiettivi di cui a tale direttiva. In alternativa al rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti dalla presente direttiva per quanto riguarda la raccolta delle comunicazioni di emergenza per gli utenti con disabilità, gli Stati membri dovrebbero poter individuare un fornitore terzo di servizi di ritrasmissione utilizzabile dalle persone con disabilità per comunicare con il centro di raccolta delle chiamate di emergenza, fino a che tali centri siano in grado di utilizzare i servizi di comunicazione elettronica tramite protocolli Internet per garantire l'accessibilità della raccolta delle comunicazioni di emergenza. In ogni caso, gli obblighi della presente direttiva non dovrebbero essere intesi nel senso di limitare o ridurre alcun obbligo a beneficio degli utenti finali con disabilità, compreso l'accesso equivalente ai servizi di comunicazione elettronica e ai servizi di emergenza così come gli obblighi di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2018/1972.
- (46) La direttiva (UE) 2016/2102 definisce i requisiti di accessibilità per i siti web e le applicazioni mobili degli enti pubblici, nonché altri aspetti correlati, in particolare i requisiti riguardanti la conformità dei siti web e delle applicazioni mobili interessati. Tuttavia, detta direttiva prevede un elenco specifico di eccezioni. Eccezioni analoghe riguardano la presente direttiva. Alcune attività che hanno luogo attraverso i siti web e le applicazioni mobili degli enti del settore pubblico, come i servizi di trasporto passeggeri o i servizi di commercio elettronico, che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva, dovrebbero inoltre essere conformi ai requisiti di accessibilità applicabili della presente direttiva al fine di garantire che la vendita online di prodotti e servizi sia accessibile alle persone con disabilità, a prescindere dal fatto che il venditore sia un operatore economico pubblico o privato. I requisiti di accessibilità della presente direttiva dovrebbero essere allineati ai requisiti della direttiva (UE) 2016/2102, nonostante le differenze, ad esempio, nel monitoraggio, nelle relazioni e nell'attuazione.
- (47) I quattro principi dell'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili, quali utilizzati nella direttiva (UE) 2016/2102, sono: percepibilità, nel senso che le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentabili agli utenti in modalità percepibili; utilizzabilità, nel senso che i componenti e la navigazione dell'interfaccia utente devono essere utilizzabili; comprensibilità, nel senso che le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utente devono essere comprensibili; e solidità, nel senso che i contenuti devono essere abbastanza solidi da poter essere interpretati con sicurezza da una vasta gamma di programmi utente, comprese le tecnologie assistive. Detti principi sono altresì rilevanti per la presente direttiva.
- (48) Gli Stati membri dovrebbero adottare tutte le misure adeguate a garantire che, laddove i prodotti e i servizi disciplinati dalla presente direttiva siano conformi ai requisiti di accessibilità applicabili, la loro libera circolazione nell'Unione non sia impedita per motivi relativi ai requisiti di accessibilità.
- (49) In alcune situazioni, requisiti comuni di accessibilità dell'ambiente costruito agevolerebbero la libera circolazione dei servizi connessi e delle persone con disabilità. La presente direttiva dovrebbe consentire pertanto agli Stati membri di includere l'ambiente costruito utilizzato per fornire i servizi nell'ambito di applicazione della presente direttiva, in modo da garantire la conformità ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato III.
- (50) L'accessibilità dovrebbe essere conseguita mediante la soppressione e la prevenzione sistematiche delle barriere, preferibilmente attraverso il principio della progettazione universale o della «progettazione per tutti», che contribuisce a garantire alle persone con disabilità un accesso su base di uguaglianza con gli altri. Secondo l'UNCRPD, con tale approccio si intende la progettazione di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. In linea con l'UNCRPD, la «progettazione universale» non esclude i dispositivi assistivi per particolari gruppi di persone con disabilità, qualora ve ne sia l'esigenza». Inoltre, l'accessibilità non dovrebbe escludere l'applicazione di soluzioni

appropriate se richiesto dal diritto nazionale o dell'Unione. I concetti di accessibilità e di progettazione universale dovrebbero essere interpretati in linea con l'osservazione generale n. 2(2014) - articolo 9: Accessibilità, quale redatta dal Comitato sui diritti delle persone con disabilità.

- (51) I prodotti e i servizi rientranti nell'ambito di applicazione della presente direttiva non rientrano automaticamente nell'ambito di applicazione della direttiva 93/42/CEE del Consiglio⁽¹⁶⁾. Tuttavia, alcune tecnologie assistive che sono dispositivi medici potrebbero rientrare nell'ambito di applicazione di tale direttiva.
- (52) Le PMI e le microimprese forniscono lavoro alla maggioranza degli occupati nell'Unione. Esse sono di fondamentale importanza per la crescita futura, ma molto spesso si trovano di fronte a difficoltà e ostacoli nello sviluppo dei loro prodotti o servizi, in particolare nel contesto transfrontaliero. È quindi necessario facilitare il lavoro delle PMI e delle microimprese armonizzando le disposizioni nazionali in materia di accessibilità e mantenendo nel contempo le garanzie necessarie.
- (53) Affinché possano beneficiare della presente direttiva, le microimprese e le PMI devono realmente soddisfare i requisiti della raccomandazione 2003/361/CE della Commissione⁽¹⁷⁾, e della giurisprudenza pertinente, volti a prevenire l'elusione delle sue norme.
- (54) Al fine di garantire la coerenza della legislazione dell'Unione, la presente direttiva dovrebbe basarsi sulla decisione n. 768/2008/CE del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁸⁾ in quanto riguarda prodotti già oggetto di altri atti dell'Unione, pur riconoscendo le caratteristiche specifiche dei requisiti di accessibilità della presente direttiva.
- (55) Tutti gli operatori economici che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva e che intervengono nella catena di fornitura e distribuzione dovrebbero garantire che siano messi a disposizione sul mercato solo prodotti conformi alla presente direttiva. Lo stesso dovrebbe applicarsi agli operatori economici che forniscono servizi. È necessario ripartire in modo chiaro e proporzionato gli obblighi corrispondenti al ruolo di ciascun operatore economico nel processo di fornitura e distribuzione.
- (56) Gli operatori economici dovrebbero essere responsabili della conformità dei prodotti e dei servizi in relazione al ruolo che rivestono nella catena di fornitura, in modo da garantire un elevato livello di protezione dell'accessibilità e una concorrenza leale sul mercato dell'Unione.
- (57) Gli obblighi della presente direttiva dovrebbero applicarsi indistintamente agli operatori economici del settore pubblico e del settore privato.
- (58) Il fabbricante, che possiede conoscenze dettagliate del processo di progettazione e di produzione, è nella posizione migliore per eseguire la valutazione completa della conformità. Se la responsabilità della conformità dei prodotti incombe al fabbricante, le autorità di vigilanza del mercato dovrebbero svolgere un ruolo essenziale nel verificare se i prodotti messi a disposizione nell'Unione sono fabbricati in conformità del diritto dell'Unione.
- (59) Gli importatori e i distributori dovrebbero essere coinvolti nei compiti di vigilanza del mercato eseguiti dalle autorità nazionali e parteciparvi attivamente, fornendo alle autorità competenti tutte le informazioni necessarie sul prodotto in questione.
- (60) Gli importatori dovrebbero garantire che i prodotti originari di paesi terzi che entrano nel mercato dell'Unione siano conformi alla presente direttiva, e in particolare che i fabbricanti abbiano effettuato adeguate procedure di valutazione della conformità di tali prodotti.
- (61) All'atto dell'immissione di un prodotto sul mercato, gli importatori dovrebbero indicare sul prodotto il loro nome, la loro denominazione commerciale registrata o il loro marchio d'impresa, e l'indirizzo al quale possono essere contattati.

⁽¹⁶⁾ Direttiva 93/42/CEE del Consiglio, del 14 giugno 1993, concernente i dispositivi medici (GU L 169 del 12.7.1993, pag. 1).

⁽¹⁷⁾ Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36).

⁽¹⁸⁾ Decisione n. 768/2008/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, relativa a un quadro comune per la commercializzazione dei prodotti e che abroga la decisione 93/465/CEE (GU L 218 del 13.8.2008, pag. 82).

- (62) I distributori dovrebbero garantire che la manipolazione del prodotto non incida negativamente sulla sua conformità ai requisiti di accessibilità della presente direttiva.
- (63) Qualsiasi operatore economico che immetta sul mercato un prodotto con il proprio nome o marchio d'impresa oppure modifichi un prodotto già immesso sul mercato in modo che possa incidere sulla conformità ai requisiti applicabili, dovrebbe esserne considerato il fabbricante e assumere quindi i relativi obblighi.
- (64) Per motivi di proporzionalità, i requisiti di accessibilità dovrebbero applicarsi soltanto nella misura in cui non impongano un onere sproporzionato agli operatori economici interessati o nella misura in cui non richiedano un cambiamento significativo dei prodotti e servizi che comporterebbe una loro modifica sostanziale alla luce della presente direttiva. Dovrebbero tuttavia essere istituiti meccanismi di controllo per verificare la legittimità delle deroghe all'applicabilità dei requisiti di accessibilità.
- (65) La presente direttiva dovrebbe seguire il principio «pensare anzitutto in piccolo» e tenere conto degli oneri amministrativi che le PMI si trovano ad affrontare. Essa dovrebbe fissare norme poco gravose in termini di valutazione della conformità e stabilire clausole di salvaguardia per gli operatori economici, anziché prevedere eccezioni e deroghe generali per tali imprese. Di conseguenza, al momento di stabilire le regole per la selezione e l'attuazione delle procedure di valutazione della conformità più appropriate, bisognerebbe prendere in considerazione la situazione delle PMI e limitare gli obblighi di valutazione della conformità ai requisiti di accessibilità in modo che non impongano un onere sproporzionato per le PMI. Le autorità di vigilanza del mercato dovrebbero inoltre operare in modo proporzionato rispetto alle dimensioni delle imprese e alla limitata natura seriale o non seriale della produzione in questione, senza creare inutili ostacoli alle piccole e medie imprese e senza compromettere la protezione dell'interesse pubblico.
- (66) In casi eccezionali, in cui l'osservanza dei requisiti di accessibilità della presente direttiva impongano un onere sproporzionato per gli operatori economici, questi ultimi dovrebbero essere tenuti a conformarsi soltanto nella misura in cui non impongano un onere sproporzionato. In tali casi debitamente giustificati, non sarebbe ragionevolmente possibile per un operatore economico applicare pienamente uno o più dei requisiti di accessibilità della presente direttiva. Tuttavia, l'operatore economico dovrebbe rendere quanto più possibile accessibile un servizio o un prodotto rientrante nell'ambito di applicazione della presente direttiva applicando tali requisiti nella misura in cui non impongano un onere sproporzionato. I requisiti di accessibilità che l'operatore economico non ha ritenuto che impongano un onere sproporzionato dovrebbero applicarsi pienamente. Le eccezioni alla conformità a uno o più requisiti di accessibilità dovute all'onere sproporzionato che gli stessi impongono non dovrebbero andare oltre lo stretto necessario, al fine di limitare detto onere per quanto riguarda il particolare prodotto o servizio interessato in ogni singolo caso. Per misure che imporrebbero un onere sproporzionato si dovrebbero intendere le misure che imporrebbero all'operatore economico un onere aggiuntivo eccessivo sotto il profilo organizzativo o finanziario, pur tenendo conto del probabile beneficio che ne deriverebbe per le persone con disabilità in linea con i criteri stabiliti nella presente direttiva. Sulla base di queste considerazioni dovrebbero essere definiti criteri al fine di consentire sia agli operatori economici che alle autorità pertinenti di confrontare le varie situazioni e di valutare l'eventuale esistenza di un onere sproporzionato in modo sistematico. Nel valutare in quale misura i requisiti di accessibilità non possano essere soddisfatti a causa dell'onere sproporzionato che imporrebbero, si dovrebbe tener conto soltanto di motivi legittimi. La mancanza di carattere prioritario, di tempo o di conoscenze non dovrebbe essere considerata un motivo legittimo.
- (67) La valutazione globale del carattere sproporzionato dell'onere dovrebbe essere effettuata avvalendosi dei criteri di cui all'allegato VI. Essa dovrebbe essere documentata dall'operatore economico tenendo conto dei pertinenti criteri. I fornitori di servizi dovrebbero riesaminare la valutazione del carattere sproporzionato dell'onere almeno ogni cinque anni.
- (68) L'operatore economico dovrebbe informare le autorità pertinenti che sono state invocate le disposizioni della presente direttiva relative alla modifica sostanziale e/o all'onere sproporzionato. Solo su richiesta delle autorità pertinenti l'operatore economico dovrebbe fornire una copia della valutazione in cui spiega perché il suo prodotto o servizio non è pienamente accessibile, adducendo la prova del carattere sproporzionato dell'onere o della modifica sostanziale, o di entrambe.
- (69) Se, sulla base della valutazione prescritta, un fornitore di servizi conclude che l'obbligo di assicurare che, tutti i terminali self-service utilizzati per la prestazione dei servizi contemplati dalla presente direttiva siano conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva, costituirebbe un onere sproporzionato, il fornitore di servizi dovrebbe comunque applicare tali requisiti nella misura in cui non gli impongono un onere sproporzionato. Di conseguenza, i fornitori di servizi dovrebbero valutare la misura in cui un livello minimo di accessibilità di tutti i terminali self-service o un numero limitato di terminali self-service pienamente accessibili permetterebbe loro di evitare che un onere sproporzionato sia loro imposto, e dovrebbe essere loro richiesto di soddisfare i requisiti di accessibilità della presente direttiva solo in tale misura.

- (70) Le microimprese si distinguono da tutte le altre imprese per il fatto di disporre di risorse umane, fatturato annuo o bilancio annuo limitati. Per le microimprese, pertanto, l'onere di soddisfare i requisiti di accessibilità assorbe in generale una quota maggiore delle loro risorse umane e finanziarie rispetto alle altre imprese ed è più probabile che rappresenti una quota sproporzionata dei costi. Una percentuale significativa dei costi sostenuti dalle microimprese deriva dalla compilazione e dall'archiviazione di documenti e registri per dimostrare la propria conformità ai vari requisiti previsti dal diritto dell'Unione. Mentre tutti gli operatori economici contemplati dalla presente direttiva dovrebbero essere in grado di valutare la proporzionalità del rispetto dei requisiti di accessibilità della presente direttiva e dovrebbero conformarsi ad essi solo nella misura in cui non siano sproporzionati, imporre alle microimprese che forniscono servizi di procedere a una siffatta valutazione costituirebbe, di per sé, un onere sproporzionato. I requisiti e gli obblighi della presente direttiva non dovrebbero pertanto applicarsi alle microimprese che forniscono servizi rientranti nell'ambito di applicazione della presente direttiva.
- (71) Al fine di ridurre l'imposizione di oneri amministrativi sproporzionati, è opportuno che la presente direttiva preveda requisiti e obblighi meno rigorosi per le microimprese che trattano prodotti che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva.
- (72) Se alcune microimprese sono esenti dagli obblighi della presente direttiva, tutte le microimprese dovrebbero essere incoraggiate a fabbricare, importare o distribuire prodotti e a fornire servizi conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva al fine di rafforzare la loro competitività e potenziale di crescita nel mercato interno. Gli Stati membri dovrebbero pertanto fornire alle microimprese orientamenti e strumenti per facilitare l'applicazione delle misure nazionali di recepimento della presente direttiva.
- (73) Tutti gli operatori economici, all'atto di immettere o di mettere a disposizione sul mercato prodotti o di fornire servizi sul mercato, dovrebbero agire in modo responsabile e in piena conformità alle prescrizioni giuridiche applicabili.
- (74) Per facilitare la valutazione della conformità ai requisiti di accessibilità applicabili è necessario introdurre una presunzione di conformità per i prodotti e i servizi conformi alle norme armonizzate volontarie adottate ai sensi del regolamento (UE) n. 1025/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁹⁾ al fine di formulare specifiche tecniche dettagliate di tali requisiti. La Commissione ha già formulato alle organizzazioni europee di normazione una serie di richieste di normazione in materia di accessibilità, quali i mandati di normazione M/376, M/473 e M/420, che sarebbero rilevanti per la preparazione delle norme armonizzate.
- (75) Il regolamento (UE) n. 1025/2012 prevede una procedura relativa alle obiezioni formali alle norme armonizzate che non sono ritenute conformi ai requisiti della presente direttiva.
- (76) Le norme europee dovrebbero essere orientate al mercato, tenere conto dell'interesse pubblico nonché degli obiettivi strategici chiaramente formulati nella richiesta rivolta dalla Commissione a una o più organizzazioni europee di normazione di elaborare norme armonizzate, e dovrebbero basarsi su un consenso. In mancanza di norme armonizzate e ove necessario ai fini dell'armonizzazione del mercato interno, la Commissione dovrebbe essere in grado di adottare, in determinati casi, atti di esecuzione che stabiliscano specifiche tecniche comuni per i requisiti di accessibilità della presente direttiva. Il ricorso alle specifiche tecniche dovrebbe essere limitato a tali casi. La Commissione dovrebbe poter adottare specifiche tecniche, ad esempio, quando il processo di normazione è bloccato a causa della mancanza di consenso tra le parti interessate o tale situazione crea ritardi ingiustificati nella definizione di una norma armonizzata, ad esempio perché la qualità richiesta non è raggiunta. La Commissione dovrebbe lasciare tempo sufficiente tra l'adozione di una richiesta a una o più organizzazioni europee di normazione di elaborare norme armonizzate e l'adozione di una specifica tecnica relativa allo stesso requisito di accessibilità. La Commissione non dovrebbe poter adottare una specifica tecnica senza avere precedentemente tentato di garantire la copertura dei requisiti di accessibilità da parte del sistema europeo di normazione, tranne nel caso in cui la Commissione possa dimostrare che le specifiche tecniche rispettano i requisiti di cui all'allegato II del regolamento (UE) n. 1025/2012.
- (77) Nell'ottica di istituire nel modo più efficace possibile norme armonizzate e specifiche tecniche che rispettino i requisiti di accessibilità per i prodotti e i servizi della presente direttiva, la Commissione dovrebbe, ove possibile, coinvolgere nel processo le organizzazioni europee di coordinamento che rappresentano le persone con disabilità e tutte le altre parti interessate.

⁽¹⁹⁾ Regolamento (UE) n. 1025/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, sulla normazione europea, che modifica le direttive 89/686/CEE e 93/15/CEE del Consiglio nonché le direttive 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE e 2009/105/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la decisione 87/95/CEE del Consiglio e la decisione n. 1673/2006/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 316 del 14.11.2012, pag. 12).

- (78) Per garantire un accesso efficace alle informazioni a fini di vigilanza del mercato, le informazioni necessarie per dichiarare la conformità a tutti gli atti dell'Unione applicabili dovrebbero essere rese disponibili in un'unica dichiarazione UE di conformità. Al fine di ridurre gli oneri amministrativi a carico degli operatori economici, essi dovrebbero poter includere in tale unica dichiarazione UE di conformità tutte le singole dichiarazioni di conformità pertinenti.
- (79) Per la valutazione della conformità dei prodotti, la presente direttiva dovrebbe utilizzare il controllo interno della produzione del «Modulo A», descritto nell'allegato II della decisione n. 768/2008/CE, in quanto consente agli operatori economici di dimostrare e alle autorità competenti di garantire che i prodotti messi a disposizione sul mercato sono conformi ai requisiti di accessibilità senza imporre un onere indebito.
- (80) Nell'effettuare la sorveglianza del mercato dei prodotti e nel verificare la conformità dei servizi, le autorità dovrebbero altresì verificare se le valutazioni di conformità, compresa se del caso la valutazione di un'alterazione essenziale o dell'onere sproporzionato, siano state correttamente effettuate. Le autorità dovrebbero adempiere ai loro obblighi in cooperazione con le persone con disabilità e con le organizzazioni che le rappresentano e che rappresentano i loro interessi.
- (81) Per i servizi, le informazioni necessarie a valutare la conformità ai requisiti di accessibilità della presente direttiva dovrebbero essere fornite nelle condizioni generali o in un documento equivalente, fatta salva la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁰⁾.
- (82) La marcatura CE, che indica la conformità di un prodotto ai requisiti di accessibilità della presente direttiva, è la conseguenza visibile di un processo complessivo che comprende la valutazione della conformità in senso lato. La presente direttiva dovrebbe seguire i principi generali che disciplinano la marcatura CE del regolamento (CE) n. 765/2008, del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²¹⁾, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti. Oltre a rendere la dichiarazione di conformità UE, il fabbricante dovrebbe informare i consumatori, in modo efficace sotto il profilo dei costi, sull'accessibilità dei prodotti.
- (83) In conformità del regolamento (CE) n. 765/2008, apponendo la marcatura CE sul prodotto il fabbricante dichiara la conformità del prodotto a tutti i requisiti di accessibilità applicabili e se ne assume la piena responsabilità.
- (84) In conformità della decisione n. 768/2008/CE, gli Stati membri hanno la responsabilità di garantire, per i prodotti, una vigilanza forte ed efficiente del mercato sul proprio territorio e dovrebbero conferire poteri e risorse sufficienti alle proprie autorità di vigilanza del mercato.
- (85) Gli Stati membri dovrebbero verificare la conformità dei servizi agli obblighi della presente direttiva e dare seguito ai reclami o alle relazioni concernenti casi di non conformità al fine di garantire che siano state adottate misure correttive.
- (86) La Commissione potrebbe, se del caso, adottare, in consultazione con le parti interessate, orientamenti non vincolanti volti a sostenere il coordinamento tra le autorità di vigilanza del mercato e le autorità responsabili del controllo della conformità dei servizi. La Commissione e gli Stati membri dovrebbero poter avviare iniziative allo scopo di condividere risorse e conoscenze delle autorità.
- (87) Gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a provvedere affinché le autorità di vigilanza del mercato e le autorità responsabili della conformità dei servizi verifichino la conformità degli operatori economici ai criteri di cui all'allegato VI, in conformità dei capi VIII e IX. Gli Stati membri dovrebbero poter designare un organismo specializzato per adempiere agli obblighi delle autorità di vigilanza del mercato o delle autorità responsabili della conformità dei servizi previsti dalla presente direttiva. Gli Stati membri dovrebbero poter decidere che le competenze di tale organismo specializzato debbano essere limitate all'ambito di applicazione della presente direttiva o ad alcune sue parti, fatti salvi gli obblighi degli Stati membri a norma del regolamento (CE) n. 765/2008.

⁽²⁰⁾ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

⁽²¹⁾ Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti e che abroga il regolamento (CEE) n. 339/93 (GU L 218 del 13.8.2008, pag. 30).

- (88) È opportuno istituire una procedura di salvaguardia da applicare in caso di disaccordo tra Stati membri sulle misure adottate da uno Stato membro, in base alla quale le parti interessate siano informate delle misure di cui è prevista l'adozione in relazione a prodotti non conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva. La procedura di salvaguardia dovrebbe consentire alle autorità di vigilanza del mercato, in cooperazione con gli operatori economici interessati, di intervenire in una fase più precoce per quanto riguarda tali prodotti.
- (89) Qualora gli Stati membri e la Commissione concordino sul fatto che una misura adottata da uno Stato membro è giustificata, non dovrebbero essere previsti ulteriori interventi della Commissione, ad eccezione dei casi in cui la non conformità possa essere attribuita a carenze di una norma armonizzata o delle specifiche tecniche.
- (90) Le direttive 2014/24/UE ⁽²²⁾ e 2014/25/UE ⁽²³⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio sugli appalti pubblici, che definiscono le procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici e concorsi pubblici di progettazione per talune forniture (prodotti), servizi e lavori, stabiliscono che, per tutti gli appalti destinati all'uso da parte di persone fisiche, che si tratti della popolazione o del personale dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, le specifiche tecniche sono elaborate, salvo in casi debitamente giustificati, in modo da tenere conto dei criteri di accessibilità per le persone con disabilità o di una progettazione per tutti gli utenti. Inoltre, tali direttive prevedono che, qualora i requisiti di accessibilità obbligatori siano adottati con un atto giuridico dell'Unione, le specifiche tecniche debbano essere stabilite mediante riferimento ad esse per quanto riguarda l'accessibilità per le persone con disabilità o la progettazione per tutti gli utenti. La presente direttiva dovrebbe stabilire requisiti di accessibilità obbligatori per i prodotti e i servizi da essa contemplati. Per i prodotti e i servizi che non rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva, i requisiti di accessibilità della stessa non sono vincolanti. Tuttavia, l'utilizzo di tali requisiti di accessibilità per soddisfare i pertinenti obblighi stabiliti in atti dell'Unione diversi dalla presente direttiva faciliterebbe l'attuazione dell'accessibilità e contribuirebbe alla certezza del diritto e al ravvicinamento dei requisiti di accessibilità in tutta l'Unione. Non si dovrebbe impedire alle autorità di stabilire requisiti di accessibilità che vanno oltre quelli di cui all'allegato I della presente direttiva.
- (91) La presente direttiva non dovrebbe modificare la natura obbligatoria o volontaria delle disposizioni in materia di accessibilità in altri atti dell'Unione.
- (92) La presente direttiva dovrebbe applicarsi solo alle procedure di appalto per le quali è stato inviato l'avviso di indizione di gara ovvero, qualora non sia previsto l'avviso di indizione di gara, laddove l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore abbia avviato la procedura di appalto dopo la data di applicazione della presente direttiva.
- (93) Al fine di garantire la corretta applicazione della presente direttiva, è opportuno delegare alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 del TFUE riguardo all'ulteriore precisazione dei requisiti di accessibilità che non possono, per la loro stessa natura, produrre il loro effetto atteso a meno di essere ulteriormente specificati in atti giuridici vincolanti dell'Unione; alla modifica del periodo durante il quale gli operatori economici devono essere in grado di identificare qualsiasi altro operatore economico che ha fornito loro un prodotto o al quale essi hanno fornito un prodotto; e all'ulteriore specificazione dei criteri pertinenti che l'operatore economico deve prendere in considerazione per valutare se la conformità ai requisiti di accessibilità imporrebbe un onere sproporzionato. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti, nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016 ⁽²⁴⁾. In particolare, al fine di garantire la parità di partecipazione alla preparazione degli atti delegati, il Parlamento europeo e il Consiglio ricevono tutti i documenti contemporaneamente agli esperti degli Stati membri, e i loro esperti hanno sistematicamente accesso alle riunioni dei gruppi di esperti della Commissione incaricati della preparazione di tali atti delegati.
- (94) Al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione della presente direttiva, dovrebbero essere conferite alla Commissione competenze di esecuzione per quanto riguarda le specifiche tecniche. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁵⁾.

⁽²²⁾ Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 65).

⁽²³⁾ Direttiva 2014/25/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali e che abroga la direttiva 2004/17/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 243).

⁽²⁴⁾ GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1.

⁽²⁵⁾ Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13).

- (95) Gli Stati membri dovrebbero garantire che esistano mezzi idonei ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva e dovrebbero stabilire pertanto adeguati meccanismi di controllo, come il controllo a posteriori da parte delle autorità di vigilanza del mercato, al fine di verificare la legittimità della deroga all'applicazione dei requisiti di accessibilità. In sede di esame dei ricorsi riguardanti l'accessibilità, gli Stati membri dovrebbero rispettare il principio generale di buona amministrazione, e in particolare l'obbligo dei funzionari di garantire che sia adottata una decisione su ciascun ricorso entro un termine ragionevole.
- (96) Per agevolare l'attuazione uniforme della presente direttiva, la Commissione dovrebbe istituire un gruppo di lavoro composto dalle pertinenti autorità e parti interessate per facilitare lo scambio di informazioni e di migliori prassi e per fornire consulenza. È opportuno incoraggiare la cooperazione tra le autorità e le parti interessate, comprese le persone con disabilità e le organizzazioni che le rappresentano, tra l'altro per migliorare la coerenza nell'applicazione delle disposizioni della presente direttiva riguardanti i requisiti di accessibilità e per controllare l'attuazione delle sue disposizioni sulla modifica sostanziale e l'onere sproporzionato.
- (97) Visto il quadro normativo esistente in materia di ricorsi nei settori contemplati dalle direttive 2014/24/UE e 2014/25/UE, le disposizioni della presente direttiva relative all'applicazione e alle sanzioni non dovrebbero applicarsi alle procedure di appalto soggette agli obblighi imposti dalla presente direttiva. Tale esclusione lascia impregiudicati gli obblighi degli Stati membri derivanti dai trattati di adottare tutte le misure necessarie per garantire l'applicazione e l'efficacia del diritto dell'Unione.
- (98) Le sanzioni dovrebbero essere adeguate rispetto alla natura delle violazioni e alle circostanze, affinché non fungano da alternativa all'adempimento, da parte degli operatori economici, degli obblighi di rendere accessibili i loro prodotti o servizi.
- (99) Gli Stati membri dovrebbero garantire che, conformemente al diritto dell'Unione in vigore, siano disponibili meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie che consentano di risolvere i presunti casi di non conformità alla presente direttiva prima che vengano aditi i tribunali o gli organi amministrativi competenti.
- (100) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi ⁽²⁶⁾, gli Stati membri si sono impegnati a garantire, in casi giustificati, che la notifica delle loro misure di recepimento sia accompagnata da uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra gli elementi costitutivi della direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata.
- (101) Al fine di concedere ai fornitori di servizi un periodo di tempo sufficiente per adeguarsi ai requisiti della presente direttiva, è necessario prevedere un periodo transitorio di cinque anni a decorrere dalla data di applicazione della presente direttiva, durante il quale non occorre che i prodotti utilizzati per la fornitura di un servizio immessi sul mercato prima di tale data siano conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva, a meno che non siano sostituiti dai fornitori di servizi nel corso del periodo transitorio. Visti il costo e il lungo ciclo di vita dei terminali self-service, è opportuno prevedere che, quando sono utilizzati per la prestazione di servizi, tali terminali possano continuare ad essere utilizzati fino alla fine della loro vita economica, purché non siano sostituiti durante tale periodo, il quale non è superiore a 20 anni.
- (102) I requisiti di accessibilità della presente direttiva dovrebbero applicarsi ai prodotti immessi sul mercato e ai servizi forniti dopo la data di applicazione delle misure nazionali di recepimento della presente direttiva, compresi i prodotti usati e di seconda mano importati da un paese terzo e immessi sul mercato dopo tale data.
- (103) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea («Carta»). La presente direttiva mira, in particolare, a garantire il pieno rispetto dei diritti delle persone con disabilità di beneficiare di misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità, e intende promuovere l'applicazione degli articoli 21, 25 e 26 della Carta.
- (104) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire l'eliminazione degli ostacoli alla libera circolazione di determinati prodotti e servizi accessibili al fine di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri in quanto richiede l'armonizzazione di disposizioni diverse attualmente esistenti nei rispettivi ordinamenti giuridici, ma può essere conseguito meglio a livello di Unione, definendo requisiti di accessibilità e disposizioni comuni per il funzionamento del mercato interno, l'Unione può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo,

⁽²⁶⁾ GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO I

Disposizioni generali

Articolo 1

Oggetto

La presente direttiva ha lo scopo di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di requisiti di accessibilità per determinati prodotti e servizi, in particolare eliminando e prevenendo gli ostacoli alla libera circolazione dei prodotti e servizi disciplinati dalla presente direttiva derivanti dall'eterogeneità dei requisiti di accessibilità negli Stati membri.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. La presente direttiva si applica ai prodotti seguenti immessi sul mercato dopo il 28 giugno 2025:
 - a) sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori per tali sistemi hardware;
 - b) i terminali self-service seguenti:
 - i) terminali di pagamento;
 - ii) i terminali self-service seguenti destinati alla fornitura dei servizi disciplinati dalla presente direttiva:
 - sportelli automatici;
 - macchine per l'emissione di biglietti;
 - terminali per il check-in;
 - terminali self-service interattivi destinati alla fornitura di informazioni, a eccezione dei terminali installati come parti integranti di veicoli, aeromobili, navi o materiale rotabile;
 - c) apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica;
 - d) apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi; e
 - e) lettori di libri elettronici (e-reader).
2. Fatto salvo l'articolo 32, la presente direttiva si applica ai servizi seguenti forniti ai consumatori dopo il 28 giugno 2025:
 - a) servizi di comunicazione elettronica, a eccezione di servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina;
 - b) servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi;
 - c) gli elementi seguenti relativi ai servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ad eccezione dei servizi di trasporto urbani, extraurbani, e regionali, per i quali si applicano solo gli elementi di cui al punto v):
 - i) siti web;
 - ii) servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili;
 - iii) biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica;
 - iv) fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto, comprese le informazioni di viaggio in tempo reale; per quanto riguarda gli schermi informativi ciò si limita agli schermi interattivi situati nel territorio dell'Unione; e

- v) terminali self-service interattivi situati nel territorio dell'Unione, a eccezione di quelli installati come parti integranti su veicoli, aeromobili, navi e materiale rotabile utilizzati per la fornitura di una qualsiasi parte di tali servizi di trasporto passeggeri;
 - d) servizi bancari per consumatori;
 - e) libri elettronici (e-book) e software dedicati; e
 - f) servizi di commercio elettronico.
3. La presente direttiva si applica alla raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112».
4. La presente direttiva non si applica ai contenuti di siti web e alle applicazioni mobili seguenti:
- a) media basati sul tempo preregistrati pubblicati prima del 28 giugno 2025;
 - b) formati di file per ufficio pubblicati prima del 28 giugno 2025;
 - c) carte e servizi di cartografia online, qualora per le carte destinate alla navigazione le informazioni essenziali siano fornite in modalità digitale accessibile;
 - d) contenuti di terzi che non sono né finanziati né sviluppati dall'operatore economico interessato né sottoposti al suo controllo;
 - e) contenuti di siti web e applicazioni mobili considerati archivi nel senso che contengono soltanto contenuti che non sono stati aggiornati o rielaborati dopo il 28 giugno 2025.
5. La presente direttiva fa salva la direttiva (UE) 2017/1564 e il regolamento (UE) n. 2017/1563.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si applicano le definizioni seguenti:

- 1) «persone con disabilità»: coloro che hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri;
- 2) «prodotto»: sostanza, preparato o merce fabbricati attraverso un processo di fabbricazione, diversi da alimenti, mangimi, piante e animali vivi, prodotti di origine umana e prodotti di piante ed animali collegati direttamente alla loro futura riproduzione;
- 3) «servizio»: un servizio quale definito all'articolo 4, punto 1, della direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁷⁾;
- 4) «fornitore di servizi»: una persona fisica o giuridica che fornisce un servizio sul mercato dell'Unione o si offre di fornire tale servizio ai consumatori nell'Unione;
- 5) «servizi di media audiovisivi»: i servizi definiti all'articolo 1, paragrafo 1, lettera a), della direttiva 2010/13/UE;
- 6) «servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi»: servizi trasmessi da reti di comunicazione elettronica che sono utilizzati per individuare, selezionare, ricevere informazioni sui servizi di media audiovisivi e visualizzare tali servizi e tutte le caratteristiche correlate, quali sottotitoli per non udenti e ipoudenti, audiodescrizione, sottotitoli parlanti e interpretazione in lingua dei segni, derivanti dall'attuazione di misure per rendere i servizi accessibili ai sensi dell'articolo 7 della direttiva 2010/13/UE; e includono guide elettroniche ai programmi (*electronic programme guides* — EPG).
- 7) «apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi»: apparecchiature il cui scopo principale è fornire accesso ai servizi di media audiovisivi;

⁽²⁷⁾ Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36).

- 8) «servizio di comunicazione elettronica»: i servizi di comunicazione elettronica quali definiti all'articolo 2, punto 4, della direttiva (UE) 2018/1972;
- 9) «servizio di conversazione globale»: il servizio di conversazione globale quale definito all'articolo 2, punto 35, della direttiva (UE) 2018/1972;
- 10) «centro di raccolta delle chiamate di emergenza» o «PSAP»: un centro di raccolta delle chiamate di emergenza o PSAP quale definito all'articolo 2, punto 36, della direttiva (UE) 2018/1972;
- 11) «PSAP più idoneo»: uno PSAP più idoneo quale definito all'articolo 2, punto 37, della direttiva (UE) 2018/1972;
- 12) «comunicazione di emergenza»: la comunicazione di emergenza quale definita all'articolo 2, punto 38, della direttiva (UE) 2018/1972;
- 13) «servizio di emergenza»: il servizio di emergenza quale definito all'articolo 2, punto 39, della direttiva (UE) 2018/1972;
- 14) «testo in tempo reale»: una forma di conversazione testuale in situazioni punto a punto o in conferenza tra più punti, in cui il testo introdotto è inviato in modo tale che la comunicazione è percepita dall'utente come continua, carattere per carattere;
- 15) «messa a disposizione sul mercato»: la fornitura sul mercato dell'Unione, nel corso di un'attività commerciale, a titolo oneroso o gratuito, di un prodotto destinato a essere distribuito, consumato o usato;
- 16) «immissione sul mercato»: la prima messa a disposizione di un prodotto sul mercato dell'Unione;
- 17) «fabbricante»: una persona fisica o giuridica che fabbrica un prodotto oppure lo fa progettare o fabbricare e lo commercializza apponendovi il proprio nome o marchio d'impresa;
- 18) «rappresentante autorizzato»: una persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che ha ricevuto da un fabbricante un mandato scritto che la autorizza ad agire per suo conto in relazione a determinati compiti;
- 19) «importatore»: una persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che immette sul mercato dell'Unione un prodotto originario di un paese terzo;
- 20) «distributore»: una persona fisica o giuridica nella catena di fornitura, diversa dal fabbricante o dall'importatore, che mette un prodotto a disposizione sul mercato;
- 21) «operatore economico»: il fabbricante, il rappresentante autorizzato, l'importatore, il distributore o il fornitore di servizi;
- 22) «consumatore»: una persona fisica che acquista il prodotto in questione o è destinatario del servizio in questione per fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- 23) «microimpresa»: un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di EUR;
- 24) «piccole e medie imprese» o «PMI»: la categoria di imprese che occupano meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR, ma che non comprende le microimprese;
- 25) «norma armonizzata»: una norma armonizzata quale definita all'articolo 2, punto 1, lettera c), del regolamento (UE) n. 1025/2012;
- 26) «specifiche tecniche»: una specifica tecnica quale definita all'articolo 2, punto 4), del regolamento (UE) n. 1025/2012 che costituisce un mezzo per conformarsi ai requisiti di accessibilità applicabili a un prodotto o servizio;
- 27) «ritiro»: qualsiasi provvedimento volto a impedire la messa a disposizione sul mercato di un prodotto nella catena di fornitura;

- 28) «servizi bancari per consumatori»: la fornitura ai consumatori dei servizi bancari e finanziari seguenti:
- a) i contratti di credito contemplati dalla direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁸⁾ o dalla direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁹⁾;
 - b) i servizi definiti ai punti 1, 2, 4 e 5 della sezione A e ai punti 1, 2, 4 e 5 della sezione B dell'allegato I della direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³⁰⁾;
 - c) i servizi di pagamento quali definiti all'articolo 4, punto 3), della direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³¹⁾;
 - d) i servizi collegati al conto di pagamento quali definiti all'articolo 2, punto 3), della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³²⁾; e
 - e) la moneta elettronica quale definita all'articolo 2, punto 2), della direttiva 2009/110/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³³⁾;
- 29) «terminale di pagamento»: un dispositivo che il cui scopo principale è consentire di effettuare pagamenti tramite l'uso di strumenti di pagamento quali definiti all'articolo 4, punto 14, della direttiva (UE) 2015/2366 presso un punto vendita fisico ma non in un contesto virtuale;
- 30) «servizi di commercio elettronico»: i servizi forniti a distanza, tramite siti web e servizi per dispositivi mobili, per via elettronica e su richiesta individuale di un consumatore al fine di concludere un contratto di consumo;
- 31) «servizi di trasporto passeggeri aerei»: i servizi aerei passeggeri commerciali quali definiti all'articolo 2, lettera l), del regolamento (CE) n. 1107/2006, in partenza, in transito o in arrivo presso un aeroporto, quando l'aeroporto è situato nel territorio di uno Stato membro, inclusi i voli in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo diretti verso un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro quando i servizi sono assicurati da vettori aerei dell'Unione;
- 32) «servizi di trasporto passeggeri con autobus»: i servizi di cui all'articolo 2, paragrafi 1 e 2, del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 33) «servizi di trasporto passeggeri ferroviari»: tutti i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri di cui all'articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007, a eccezione dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, dello stesso regolamento;
- 34) «servizi di trasporto passeggeri per vie navigabili»: i servizi di trasporto passeggeri di cui all'articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1177/2010, ad eccezione dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, del medesimo regolamento;
- 35) «servizi di trasporto urbani ed extraurbani»: i servizi urbani ed extraurbani quali definiti all'articolo 3, punto 6), della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³⁴⁾; ma ai fini della presente direttiva, tale definizione comprende solo i modi di trasporto seguenti: ferroviario, con autobus e pullman, metropolitana, tram e filobus;

⁽²⁸⁾ Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE (GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66).

⁽²⁹⁾ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

⁽³⁰⁾ Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 349).

⁽³¹⁾ Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (GU L 337 del 23.12.2015, pag. 35).

⁽³²⁾ Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

⁽³³⁾ Direttiva 2009/110/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica, che modifica le direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE e che abroga la direttiva 2000/46/CE (GU L 267 del 10.10.2009, pag. 7).

⁽³⁴⁾ Direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (GU L 343 del 14.12.2012, pag. 32).

- 36) «servizi di trasporto regionali»: i servizi regionali quali definiti all'articolo 3, punto 7), della direttiva 2012/34/UE; ma ai fini della presente direttiva, tale definizione comprende solo i modi di trasporto seguenti: ferroviario, con autobus e pullman, metropolitana, tram e filobus;
- 37) «tecnologia assistiva»: qualsiasi elemento, parte di apparecchiatura, servizio o sistema di prodotti, compresi i software, utilizzato per accrescere, mantenere, sostituire o migliorare le capacità funzionali delle persone con disabilità oppure per alleviare o compensare minorazioni, limitazioni dell'attività o restrizioni della partecipazione;
- 38) «sistema operativo»: il software che, tra l'altro, gestisce l'interfaccia con l'hardware periferico, programma le operazioni, assegna la memoria e presenta all'utente un'interfaccia di default quando non vi sono applicazioni in esecuzione, compresa un'interfaccia grafica utente, indipendentemente dal fatto che tale software costituisca una parte integrante dell'hardware informatico generico per consumatori o sia un software a sé stante destinato a essere utilizzato per mezzo di un hardware informatico generico per consumatori; ma tale definizione esclude il boot loader, il basic input-output system o altri firmware necessari nella fase di avvio o al momento dell'installazione del sistema operativo;
- 39) «sistema hardware informatico generico per consumatori»: la combinazione di hardware che forma un computer completo, caratterizzato dalla multifunzionalità e dalla capacità di eseguire, con il software adeguato, le operazioni informatiche più comuni richieste dai consumatori e destinato ad essere utilizzato dai consumatori; compresi personal computer, in particolare i computer da tavolo (desktop), i notebook, gli smartphone e i tablet;
- 40) «capacità informatica interattiva»: funzionalità che sostiene l'interazione uomo-dispositivo consentendo il trattamento e la trasmissione di dati, voce o video o una qualsiasi combinazione dei predetti;
- 41) «libro elettronico (e-book) e software dedicati»: il servizio consistente nella fornitura di file digitali che trasmettono la versione elettronica di un libro così da potervi accedere e navigare e da renderne possibile la lettura e l'utilizzo, nonché il software, ivi inclusi i servizi per dispositivi mobili comprese le applicazioni mobili, destinato a consentire le operazioni di accesso, navigazione, lettura e utilizzo di tali file digitali, ed esclude i software di cui alla definizione (42);
- 42) «lettore di libro elettronico (e-reader)»: apparecchiatura dedicata, comprendente sia hardware che software, utilizzata ai fini dell'accesso ai file di libri elettronici, della navigazione al loro interno, della loro lettura e del loro utilizzo;
- 43) «biglietti elettronici»: un sistema in cui un titolo di trasporto, sotto forma di biglietti singoli o multipli, abbonamenti o credito di viaggio, è archiviato in forma elettronica in una tessera di trasporto fisica o in un altro dispositivo anziché essere stampato su un biglietto cartaceo;
- 44) «servizi di biglietteria elettronica»: un sistema in cui i biglietti di trasporto dei passeggeri sono acquistati, incluso online, utilizzando un dispositivo dotato di capacità informatica interattiva e forniti all'acquirente in forma elettronica, che consentano la loro stampa su carta o di essere visualizzati, al momento del viaggio, utilizzando un dispositivo mobile dotato di capacità informatica interattiva.

CAPO II

Requisiti di accessibilità e libera circolazione

Articolo 4

Requisiti di accessibilità

1. Gli Stati membri provvedono affinché, conformemente ai paragrafi 2, 3 e 5 del presente articolo, fatto salvo l'articolo 14, gli operatori economici immettano sul mercato solo i prodotti e forniscano solo i servizi che siano conformi ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato I.
2. Tutti i prodotti elencati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità di cui alla sezione I dell'allegato I.

Tutti i prodotti, esclusi i terminali self-service, devono essere conformi ai requisiti di accessibilità di cui alla sezione II dell'allegato I.
3. Fatto salvo il paragrafo 5 del presente articolo, tutti i servizi, ad eccezione dei servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali, sono conformi ai requisiti di accessibilità di cui alla sezione III dell'allegato I.

Fatto salvo il paragrafo 5 del presente articolo, tutti i servizi devono essere conformi ai requisiti di accessibilità di cui alla sezione IV dell'allegato I.

4. Gli Stati membri possono decidere, alla luce delle circostanze nazionali, che l'ambiente costruito utilizzato dai clienti dei servizi contemplati dalla presente direttiva si conformi ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato III, al fine di ottimizzarne l'utilizzo da parte delle persone con disabilità.
5. Le microimprese che forniscono servizi sono esentate dall'osservanza dei requisiti di accessibilità di cui al paragrafo 3 del presente articolo e da qualsiasi obbligo relativo al rispetto di detti requisiti.
6. Gli Stati membri forniscono orientamenti e strumenti alle microimprese per facilitare l'applicazione delle misure nazionali di recepimento della presente direttiva. Gli Stati membri elaborano tali strumenti in consultazione con le parti interessate.
7. Gli Stati membri possono fornire agli operatori economici degli esempi indicativi, contenuti nell'allegato II, di possibili soluzioni che contribuiscono a soddisfare i requisiti di accessibilità di cui all'allegato I.
8. Gli Stati membri provvedono affinché la raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112», da parte dello PSAP più idoneo sia conforme agli specifici requisiti di accessibilità di cui alla sezione V dell'allegato I, nel modo che più si adatta all'organizzazione nazionale dei sistemi di emergenza.
9. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 26 a integrazione dell'allegato I specificando ulteriormente i requisiti di accessibilità che non possono, per la loro stessa natura, produrre il loro effetto atteso a meno di essere ulteriormente specificati in atti giuridici vincolanti dell'Unione, come i requisiti relativi all'interoperabilità.

Articolo 5

Diritto dell'Unione in vigore nel settore del trasporto passeggeri

I servizi conformi ai requisiti sulla fornitura di informazioni accessibili e sulle informazioni sull'accessibilità di cui ai regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (CE) n. 1371/2007, (UE) n. 1177/2010 e (UE) n. 181/2011, nonché agli atti pertinenti adottati sulla base della direttiva 2008/57/CE, sono ritenuti conformi ai requisiti corrispondenti della presente direttiva. Qualora la presente direttiva preveda requisiti supplementari rispetto a quelli stabiliti da detti regolamenti e atti, tali requisiti supplementari si applicano integralmente.

Articolo 6

Libera circolazione

Gli Stati membri non ostacolano, per motivi relativi ai requisiti di accessibilità, la messa a disposizione sul mercato nel loro territorio di prodotti o la fornitura nel loro territorio di servizi conformi alla presente direttiva.

CAPO III

Obblighi degli operatori economici che trattano prodotti

Articolo 7

Obblighi dei fabbricanti

1. All'atto dell'immissione dei loro prodotti sul mercato, i fabbricanti garantiscono che essi siano stati progettati e fabbricati conformemente ai requisiti di accessibilità applicabili della presente direttiva.
 2. I fabbricanti preparano la documentazione tecnica in conformità dell'allegato IV ed eseguono o fanno eseguire la procedura di valutazione della conformità di cui al medesimo allegato.
- Qualora la conformità di un prodotto ai requisiti di accessibilità applicabili sia stata dimostrata con tale procedura, i fabbricanti redigono una dichiarazione UE di conformità e appongono la marcatura CE.
3. I fabbricanti conservano la documentazione tecnica e la dichiarazione UE di conformità per un periodo di cinque anni dalla data di immissione sul mercato del prodotto.
 4. I fabbricanti garantiscono che siano predisposte le procedure necessarie affinché la produzione in serie continui a essere conforme alla presente direttiva. Si tiene debitamente conto delle modifiche della progettazione o delle caratteristiche del prodotto, nonché delle modifiche delle norme armonizzate o delle specifiche tecniche in riferimento alle quali è dichiarata la conformità di un prodotto.

5. I fabbricanti garantiscono che sui loro prodotti sia apposto un numero di tipo, di lotto, di serie oppure qualsiasi altro elemento che ne consenta l'identificazione, oppure, qualora le dimensioni o la natura del prodotto non lo consentano, che le informazioni prescritte siano fornite sull'imballaggio o in un documento di accompagnamento del prodotto.
6. I fabbricanti indicano il loro nome, la loro denominazione commerciale registrata o il loro marchio d'impresa e l'indirizzo al quale possono essere contattati sul prodotto oppure, ove ciò non sia possibile, sull'imballaggio o in un documento di accompagnamento del prodotto. L'indirizzo deve indicare un unico punto dove il fabbricante può essere contattato. I dati di recapito sono redatti in una lingua facilmente comprensibile per gli utilizzatori finali e le autorità di vigilanza del mercato.
7. I fabbricanti garantiscono che il prodotto sia accompagnato da istruzioni e informazioni sulla sicurezza in una lingua che può essere facilmente compresa dai consumatori e dagli altri utenti finali, secondo quanto determinato dallo Stato membro interessato. Tali istruzioni e informazioni, nonché l'eventuale etichettatura, sono chiare, comprensibili e intelligibili.
8. I fabbricanti che ritengono o hanno motivo di credere che un prodotto che hanno immesso sul mercato non sia conforme alla presente direttiva adottano immediatamente le misure correttive necessarie per rendere conforme tale prodotto o, se del caso, per ritirarlo. Inoltre, qualora il prodotto non sia conforme ai requisiti di accessibilità della presente direttiva, i fabbricanti ne informano immediatamente le autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui hanno messo a disposizione il prodotto, indicando in particolare i dettagli relativi alla non conformità e a eventuali misure correttive adottate. In tali casi, i fabbricanti tengono un registro dei prodotti che non sono conformi ai requisiti di accessibilità applicabili e dei relativi reclami.
9. I fabbricanti, a seguito di una richiesta motivata di un'autorità nazionale competente, forniscono a quest'ultima tutte le informazioni e la documentazione necessarie per dimostrare la conformità del prodotto in una lingua che può essere facilmente compresa da tale autorità. Essi cooperano con tale autorità, su sua richiesta, a qualsiasi azione adottata per eliminare la non conformità ai requisiti di accessibilità applicabili dei prodotti che hanno immesso sul mercato, in particolare rendendoli conformi ai requisiti di accessibilità applicabili.

Articolo 8

Rappresentanti autorizzati

1. Il fabbricante può nominare, mediante mandato scritto, un rappresentante autorizzato.

Gli obblighi di cui all'articolo 7, paragrafo 1, e l'elaborazione della documentazione tecnica non rientrano nel mandato del rappresentante autorizzato.

2. Il rappresentante autorizzato esegue i compiti specificati nel mandato ricevuto dal fabbricante. Il mandato consente al rappresentante autorizzato di eseguire almeno i compiti seguenti:
 - a) tenere a disposizione delle autorità di vigilanza dei mercati la dichiarazione UE di conformità e la documentazione tecnica per un periodo di cinque anni;
 - b) fornire a un'autorità nazionale competente che ne faccia richiesta motivata tutte le informazioni e la documentazione necessarie per dimostrare la conformità del prodotto;
 - c) cooperare con le autorità nazionali competenti, su loro richiesta, a qualsiasi azione adottata per eliminare la non conformità ai requisiti di accessibilità applicabili dei prodotti che rientrano nel loro mandato.

Articolo 9

Obblighi degli importatori

1. Gli importatori immettono sul mercato solo prodotti conformi.
2. Prima di immettere un prodotto sul mercato, gli importatori assicurano che il fabbricante abbia eseguito la procedura di valutazione della conformità stabilita all'allegato IV. Essi assicurano che il fabbricante abbia redatto la documentazione tecnica prescritta dall'allegato II, che il prodotto rechi il marchio CE e sia accompagnato dai documenti prescritti e che il fabbricante abbia rispettato i requisiti di cui all'articolo 7, paragrafi 5 e 6.
3. L'importatore, se ritiene o ha motivo di credere che un prodotto non sia conforme ai requisiti di accessibilità applicabili della presente direttiva, non immette il prodotto sul mercato finché non sia stato reso conforme. Inoltre, quando un prodotto non è conforme ai requisiti di accessibilità applicabili, l'importatore ne informa il fabbricante e le autorità di vigilanza del mercato.
4. Gli importatori indicano il loro nome, la loro denominazione commerciale registrata o il loro marchio d'impresa e l'indirizzo al quale possono essere contattati sul prodotto oppure, ove ciò non sia possibile, sull'imballaggio o in un documento di accompagnamento del prodotto. I dati di recapito sono redatti in una lingua facilmente comprensibile per gli utilizzatori finali e le autorità di vigilanza del mercato.

5. Gli importatori garantiscono che il prodotto sia accompagnato da istruzioni e informazioni sulla sicurezza in una lingua che può essere facilmente compresa dai consumatori e dagli altri utenti finali, secondo quanto determinato dallo Stato membro interessato.
6. Gli importatori garantiscono che, mentre un prodotto è sotto la loro responsabilità, le condizioni di stoccaggio o di trasporto non ne pregiudichino la conformità ai requisiti di accessibilità applicabili
7. Gli importatori tengono una copia della dichiarazione UE di conformità a disposizione delle autorità di vigilanza del mercato per un periodo di cinque anni e provvedono affinché, su richiesta, la documentazione tecnica possa essere messa a disposizione di tali autorità.
8. Gli importatori che ritengono o hanno motivo di credere che un prodotto che hanno immesso sul mercato non sia conforme alla presente direttiva adottano immediatamente le misure correttive necessarie per rendere conforme tale prodotto o, se del caso, per ritirarlo. Inoltre, qualora il prodotto non sia conforme ai requisiti di accessibilità applicabili, gli importatori ne informano immediatamente le autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui hanno messo a disposizione il prodotto, indicando in particolare i dettagli relativi alla non conformità e ad eventuali misure correttive adottate. In tali casi, gli importatori tengono un registro dei prodotti che non sono conformi ai requisiti di accessibilità applicabili e dei relativi reclami.
9. Gli importatori, a seguito di una richiesta motivata di un'autorità nazionale competente, forniscono a quest'ultima tutte le informazioni e la documentazione necessarie per dimostrare la conformità di un prodotto in una lingua che può essere facilmente compresa da tale autorità. Essi cooperano con tale autorità, su sua richiesta, a qualsiasi azione adottata per eliminare la non conformità ai requisiti di accessibilità applicabili dei prodotti che hanno immesso sul mercato.

Articolo 10

Obblighi dei distributori

1. Quando mettono un prodotto a disposizione sul mercato, i distributori agiscono con la dovuta attenzione in relazione ai requisiti della presente direttiva.
2. Prima di mettere un prodotto a disposizione sul mercato, i distributori verificano che esso rechi la marcatura CE, che sia accompagnato dai documenti prescritti e da istruzioni e informazioni sulla sicurezza in una lingua che può essere facilmente compresa dai consumatori e dagli altri utenti finali nello Stato membro in cui il prodotto deve essere messo a disposizione sul mercato e che il fabbricante e l'importatore si siano conformati ai requisiti di cui, rispettivamente, all'articolo 7, paragrafi 5 e 6, e all'articolo 9, paragrafo 4.
3. Il distributore, se ritiene o ha motivo di credere che un prodotto non sia conforme ai requisiti di accessibilità applicabili della presente direttiva, non immette il prodotto sul mercato finché non sia stato reso conforme. Inoltre, quando un prodotto non è conforme ai requisiti di accessibilità applicabili, il distributore ne informa il fabbricante o l'importatore e le autorità di vigilanza del mercato.
4. I distributori garantiscono che, mentre un prodotto è sotto la loro responsabilità, le condizioni di stoccaggio o di trasporto non ne pregiudichino la conformità ai requisiti di accessibilità applicabili.
5. I distributori che ritengono o hanno motivo di credere che un prodotto che hanno reso disponibile sul mercato non sia conforme alla presente direttiva si assicurano che siano adottate le misure correttive necessarie per rendere conforme tale prodotto o, se del caso, per ritirarlo. Inoltre, qualora il prodotto non sia conforme ai requisiti di accessibilità applicabili, i distributori ne informano immediatamente le autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui hanno messo a disposizione il prodotto, indicando in particolare i dettagli relativi alla non conformità e a qualsiasi misura correttiva adottata.
6. I distributori, a seguito della richiesta motivata di un'autorità nazionale competente, forniscono a quest'ultima tutte le informazioni e la documentazione necessarie per dimostrare la conformità di un prodotto. Essi cooperano con tale autorità, su sua richiesta, a qualsiasi azione adottata per eliminare la non conformità ai requisiti di accessibilità applicabili dei prodotti che hanno reso disponibili sul mercato.

Articolo 11

Casi in cui gli obblighi dei fabbricanti si applicano agli importatori e ai distributori

Un importatore o un distributore che immette un prodotto sul mercato con il proprio nome o marchio d'impresa oppure modifica un prodotto già immesso sul mercato in modo tale che la conformità ai requisiti della presente direttiva possa esserne condizionata è considerato un fabbricante ai fini della presente direttiva ed è soggetto agli obblighi del fabbricante di cui all'articolo 7.

*Articolo 12***Identificazione degli operatori economici che trattano prodotti**

1. Gli operatori economici di cui agli articoli da 7 a 10 indicano alle autorità di vigilanza che ne facciano richiesta:
 - a) ogni altro operatore economico che abbia fornito loro un prodotto;
 - b) ogni altro operatore economico cui essi abbiano fornito un prodotto.
2. Gli operatori economici di cui agli articoli da 7 a 10 sono in grado di presentare le informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo per un periodo di cinque anni dal momento in cui sia stato loro fornito il prodotto e per un periodo di cinque anni dal momento in cui essi abbiano fornito il prodotto.
3. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 26, di modificare la presente direttiva per modificare il periodo di cui al paragrafo 2 del presente articolo relativamente a prodotti specifici. Tale periodo modificato è superiore a cinque anni ed è proporzionale alla vita economica utile del prodotto in questione.

*CAPO IV***Obblighi dei fornitori di servizi***Articolo 13***Obblighi dei fornitori di servizi**

1. I fornitori di servizi assicurano di progettare e fornire servizi in conformità dei requisiti di accessibilità della presente direttiva.
2. I fornitori di servizi preparano le informazioni necessarie in conformità dell'allegato V e spiegano come i servizi soddisfino i requisiti di accessibilità applicabili. Le informazioni sono messe a disposizione del pubblico in forma scritta e orale, anche in modo da essere accessibili a persone con disabilità. I fornitori di servizi conservano tali informazioni finché il servizio è operativo.
3. Fatto salvo l'articolo 32, i fornitori di servizi assicurano che siano predisposte procedure affinché la fornitura di servizi continui a essere conforme ai requisiti di accessibilità applicabili. Le variazioni delle caratteristiche della fornitura del servizio, dei requisiti di accessibilità applicabili e delle norme armonizzate o delle specifiche tecniche in riferimento a cui il servizio è dichiarato conforme ai requisiti di accessibilità sono prese adeguatamente in considerazione dai fornitori di servizi.
4. In caso di non conformità, i fornitori di servizi adottano le misure correttive necessarie per rendere il servizio conforme ai requisiti di accessibilità applicabili. Inoltre, qualora il servizio non sia conforme ai requisiti di accessibilità applicabili, i fornitori di servizi ne informano immediatamente le autorità nazionali competenti degli Stati membri in cui il servizio è fornito, indicando in particolare i dettagli relativi alla non conformità e a eventuali misure correttive adottate.
5. I fornitori di servizi, a seguito di una richiesta motivata di un'autorità competente, forniscono a quest'ultima tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità del servizio ai requisiti di accessibilità applicabili. Essi cooperano con tale autorità, su sua richiesta, a qualsiasi azione adottata per rendere il servizio conforme a tali requisiti.

*CAPO V***Modifica sostanziale di prodotti o servizi e onere sproporzionato per gli operatori economici***Articolo 14***Modifica sostanziale e onere sproporzionato**

1. I requisiti di accessibilità di cui all'articolo 4 si applicano soltanto nella misura in cui la conformità:
 - a) non richieda una modifica sostanziale di un prodotto o di un servizio tale da comportare la modifica sostanziale della sua natura stessa; e
 - b) non comporti l'imposizione di un onere sproporzionato agli operatori economici interessati.
2. Gli operatori economici valutano se la conformità ai requisiti di accessibilità di cui all'articolo 4 introdurrebbe una modifica fondamentale o, sulla base dei pertinenti criteri di cui all'allegato VI, imporrebbe un onere sproporzionato, come previsto al paragrafo 1 del presente articolo.

3. Gli operatori economici documentano la valutazione di cui al paragrafo 2. Gli operatori economici conservano tutti i risultati pertinenti per un periodo di cinque anni, calcolati a decorrere, a seconda dei casi, dall'ultima messa a disposizione di un prodotto sul mercato o dall'ultima fornitura di un servizio. Su richiesta delle autorità di vigilanza del mercato o delle autorità responsabili del controllo della conformità dei servizi, a seconda dei casi, gli operatori economici forniscono alle autorità una copia della valutazione di cui al paragrafo 2.

4. In deroga al paragrafo 3, le microimprese che trattano prodotti sono esenti dal requisito di documentare la loro valutazione. Se tuttavia un'autorità di vigilanza del mercato lo richiede, le microimprese che trattano prodotti e che hanno scelto di invocare il paragrafo 1 forniscono all'autorità gli elementi fattuali relativi alla valutazione di cui al paragrafo 2.

5. I fornitori di servizi che invocano il paragrafo 1, lettera b), per quanto riguarda ogni categoria o tipo di servizio, rinnovano la loro valutazione sul fatto che l'onere sia o meno sproporzionato:

- a) quando il servizio offerto è modificato; o
- b) su richiesta delle autorità responsabili del controllo della conformità dei servizi; e
- c) in ogni caso, almeno ogni cinque anni.

6. Qualora gli operatori economici ricevano finanziamenti provenienti da fonti, pubbliche o private, diverse dalle risorse dell'operatore, cioè forniti al fine di migliorare l'accessibilità, non hanno diritto di invocare il paragrafo 1, lettera b).

7. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 26 a integrazione dell'allegato VI specificando ulteriormente i pertinenti criteri di cui l'operatore economico deve tenere conto per la valutazione di cui al paragrafo 2 del presente articolo. Al momento di specificare ulteriormente tali criteri, la Commissione tiene conto dei potenziali vantaggi non soltanto per le persone con disabilità, ma anche per le persone con limitazioni funzionali.

Se necessario, la Commissione adotta il primo di tali atti delegati entro il 28 giugno 2020. Tale atto comincia ad applicarsi non prima del 28 giugno 2025.

8. Qualora gli operatori economici invochino il paragrafo 1 per uno specifico prodotto o servizio, essi ne informano le autorità di vigilanza del mercato o le autorità responsabili della conformità dei servizi competenti dello Stato membro in cui il prodotto specifico è immesso sul mercato o è fornito il servizio specifico.

Il primo comma non si applica alle microimprese.

CAPO VI

Norme armonizzate e specifiche tecniche dei prodotti e dei servizi

Articolo 15

Presunzione di conformità

1. I prodotti e i servizi conformi alle norme armonizzate o a parti di esse i cui riferimenti sono stati pubblicati nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* sono considerati conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva nella misura in cui tali norme o parti di esse contemplino tali requisiti.

2. La Commissione richiede, conformemente all'articolo 10 del regolamento (UE) n. 1025/2012, a una o più organizzazioni europee di normazione di elaborare norme armonizzate per i requisiti di accessibilità dei prodotti di cui all'allegato I. La Commissione trasmette il primo di tali progetti di richiesta al comitato interessato entro il 28 giugno 2021.

3. La Commissione può adottare atti di esecuzione che stabiliscano specifiche tecniche conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva se sono soddisfatte le condizioni seguenti:

- a) in assenza di riferimenti a norme armonizzate pubblicati nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* a norma del regolamento (UE) n. 1025/2012; e
- b) oppure:
 - i) la Commissione ha chiesto a una o più organizzazioni europee di normazione di elaborare una norma armonizzata e vi sono ritardi indebiti nella procedura di normazione o la richiesta non è stata accettata da nessuna organizzazione europea di normazione; o

- ii) la Commissione può dimostrare che una specifica tecnica rispetta i requisiti di cui all'allegato II del regolamento (UE) n. 1025/2012, a eccezione del requisito che le specifiche tecniche avrebbero dovuto essere sviluppate da un'organizzazione senza scopo di lucro.

Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 27, paragrafo 2.

4. I prodotti e i servizi conformi alle specifiche tecniche o a parti di esse sono considerati conformi ai requisiti di accessibilità della presente direttiva nella misura in cui dette specifiche tecniche o parti di esse contemplino tali requisiti.

CAPO VII

Conformità dei prodotti e marcatura CE

Articolo 16

Dichiarazione UE di conformità dei prodotti

1. La dichiarazione UE di conformità attesta che è stata dimostrata la conformità ai requisiti di accessibilità applicabili. Qualora in via eccezionale si sia fatto ricorso all'articolo 14, la dichiarazione UE di conformità attesta quali requisiti di accessibilità sono soggetti a tale eccezione.
2. La dichiarazione UE di conformità ha la struttura tipo di cui all'allegato III della decisione n. 768/2008/CE. Essa contiene gli elementi specificati all'allegato IV della presente direttiva ed è regolarmente aggiornata. I requisiti concernenti la documentazione tecnica evitano l'imposizione di un onere indebito per le microimprese e le PMI. La dichiarazione è tradotta nella lingua o nelle lingue richieste dallo Stato membro in cui il prodotto è immesso sul mercato o messo a disposizione.
3. Se al prodotto si applicano più atti dell'Unione che prescrivono una dichiarazione UE di conformità, viene compilata un'unica dichiarazione UE di conformità in rapporto a tali atti dell'Unione. La dichiarazione contiene gli estremi degli atti interessati, compresi i riferimenti della loro pubblicazione.
4. Con la dichiarazione UE di conformità il fabbricante si assume la responsabilità della conformità del prodotto ai requisiti della presente direttiva.

Articolo 17

Principi generali della marcatura CE dei prodotti

La marcatura CE è soggetta ai principi generali di cui all'articolo 30 del regolamento (CE) n. 765/2008.

Articolo 18

Regole e condizioni per l'apposizione della marcatura CE

1. La marcatura CE è apposta sul prodotto o sulla sua targhetta segnaletica in modo visibile, leggibile e indelebile. Qualora ciò sia impossibile o difficilmente realizzabile a causa della natura del prodotto, il marchio è apposto sull'imballaggio e sui documenti di accompagnamento.
2. La marcatura CE è apposta prima che il prodotto sia immesso sul mercato.
3. Gli Stati membri si avvalgono dei meccanismi esistenti per garantire un'applicazione corretta del regime che disciplina la marcatura CE e promuovono le azioni opportune in caso di uso improprio di tale marcatura.

CAPO VIII

Vigilanza del mercato dei prodotti e procedura di salvaguardia dell'unione

Articolo 19

Vigilanza del mercato dei prodotti

1. Ai prodotti si applicano l'articolo 15, paragrafo 3, gli articoli da 16 a 19, l'articolo 21, gli articoli da 23 a 28 e l'articolo 29, paragrafi 2 e 3, del regolamento (CE) n. 765/2008.
2. Nell'effettuare la sorveglianza del mercato dei prodotti, le autorità di vigilanza del mercato competenti, qualora l'operatore economico abbia invocato l'articolo 14 della presente direttiva:
 - a) verificano se la valutazione di cui all'articolo 14 sia stata effettuata dall'operatore economico;
 - b) riesaminano tale valutazione e i relativi risultati, compreso l'uso corretto dei criteri di cui all'allegato VI; e

c) controllano la conformità ai requisiti di accessibilità applicabili.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le informazioni detenute dalle autorità di vigilanza del mercato in merito alla conformità degli operatori economici ai requisiti di accessibilità applicabili della presente direttiva e in merito alla valutazione di cui all'articolo 14 siano messe a disposizione dei consumatori su loro richiesta e in un formato accessibile, salvo nel caso in cui tali informazioni non possano essere fornite per i motivi di riservatezza previsti all'articolo 19, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 765/2008.

Articolo 20

Procedura a livello nazionale per i prodotti non conformi ai requisiti di accessibilità applicabili

1. Qualora le autorità di vigilanza del mercato di uno degli Stati membri abbiano sufficienti ragioni per ritenere che un prodotto contemplato dalla presente direttiva non sia conforme ai requisiti di accessibilità applicabili, esse effettuano una valutazione del prodotto interessato rispetto a tutti i requisiti di cui alla presente direttiva. Gli operatori economici interessati cooperano pienamente a tal fine con le autorità di vigilanza del mercato.

Se, attraverso la valutazione di cui al primo comma, le autorità di vigilanza del mercato concludono che il prodotto non rispetta i requisiti di cui alla presente direttiva, esse chiedono senza ritardo all'operatore economico interessato di adottare tutte le misure correttive del caso al fine di rendere il prodotto conforme ai suddetti requisiti entro un termine ragionevole e proporzionato alla natura della non conformità, da esse stabilito.

Le autorità di vigilanza del mercato chiedono all'operatore economico interessato di ritirare il prodotto dal mercato entro un termine supplementare ragionevole solo qualora l'operatore economico interessato non abbia adottato misure correttive adeguate entro il termine di cui al secondo comma del presente paragrafo.

L'articolo 21 del regolamento (CE) n. 765/2008 si applica alle misure di cui al secondo e al terzo comma del presente paragrafo.

2. Qualora ritengano che la non conformità non sia limitata al territorio nazionale, le autorità di vigilanza del mercato informano la Commissione e gli altri Stati membri dei risultati della valutazione e delle misure che hanno chiesto all'operatore economico di adottare.

3. L'operatore economico garantisce che siano adottate tutte le opportune misure correttive nei confronti di tutti i prodotti interessati che ha messo a disposizione sul mercato in tutta l'Unione.

4. Qualora l'operatore economico interessato non adotti le misure correttive adeguate entro il periodo di cui al paragrafo 1, terzo comma, le autorità di vigilanza del mercato adottano tutte le opportune misure provvisorie per vietare o limitare la messa a disposizione del prodotto sul loro mercato nazionale o per ritirarlo da tale mercato.

Esse informano senza ritardo la Commissione e gli altri Stati membri di tali misure.

5. Le informazioni di cui al secondo comma paragrafo 4 includono tutti gli elementi disponibili, in particolare i dati necessari all'identificazione del prodotto non conforme, la sua origine, la natura della presunta non conformità e i requisiti di accessibilità ai quali il prodotto non è conforme, la natura e la durata delle misure nazionali adottate, nonché gli argomenti espressi dall'operatore economico interessato. In particolare, le autorità di vigilanza del mercato indicano se la non conformità sia dovuta:

a) alla mancata rispondenza del prodotto ai requisiti di accessibilità applicabili; o

b) alle carenze nelle norme armonizzate o nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 15 che conferiscono la presunzione di conformità.

6. Gli Stati membri che non siano quello che ha avviato la procedura di cui al presente articolo comunicano senza ritardo alla Commissione e agli altri Stati membri tutte le misure adottate, tutte le altre informazioni a loro disposizione sulla non conformità del prodotto interessato e, in caso di disaccordo con la misura nazionale notificata, le loro obiezioni.

7. Qualora, entro tre mesi dal ricevimento delle informazioni di cui al secondo comma del paragrafo 4, né uno Stato membro né la Commissione sollevino obiezioni contro la misura provvisoria adottata da uno Stato membro, tale misura è ritenuta giustificata.

8. Gli Stati membri provvedono affinché siano adottate senza ritardo le opportune misure restrittive, quali il ritiro del prodotto dal loro mercato, in relazione al prodotto in questione.

*Articolo 21***Procedura di salvaguardia dell'Unione**

1. Qualora, in esito alla procedura di cui all'articolo 20, paragrafi 3 e 4, vengano sollevate obiezioni contro una misura adottata da uno Stato membro o qualora la Commissione abbia elementi di prova ragionevoli che suggeriscano che una misura nazionale sia contraria al diritto dell'Unione, la Commissione si consulta senza ritardo con gli Stati membri e con l'operatore o gli operatori economici interessati e valuta la misura nazionale. In base ai risultati di tale valutazione, la Commissione decide se la misura nazionale sia o meno giustificata.

La Commissione indirizza la propria decisione a tutti gli Stati membri e la comunica immediatamente ad essi e all'operatore o agli operatori economici interessati.

2. Se la misura nazionale di cui al paragrafo 1 è ritenuta giustificata, tutti gli Stati membri adottano le misure necessarie a garantire che il prodotto non conforme sia ritirato dal loro mercato e ne informano la Commissione. Se la misura nazionale è ritenuta ingiustificata, lo Stato membro interessato la revoca.

3. Se la misura nazionale di cui al paragrafo 1 del presente articolo è ritenuta giustificata e la non conformità del prodotto è attribuita a carenze nelle norme armonizzate di cui all'articolo 20, paragrafo 5, lettera b), la Commissione applica la procedura di cui all'articolo 11 del regolamento (UE) n. 1025/2012.

4. Se la misura nazionale di cui al paragrafo 1 del presente articolo è ritenuta giustificata e la non conformità del prodotto è attribuita alle carenze nelle specifiche tecniche di cui all'articolo 20, paragrafo 5, lettera b), la Commissione adotta senza ritardo un atto di esecuzione che modifica o abroga la specifica tecnica di cui trattasi. L'atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 27, paragrafo 2.

*Articolo 22***Non conformità formale**

1. Fatto salvo l'articolo 20, uno Stato membro che giunga a una delle conclusioni riportate di seguito chiede all'operatore economico interessato di porre fine alla non conformità contestata:

- a) la marcatura CE è stata apposta in violazione dell'articolo 30 del regolamento (CE) n. 765/2008 o dell'articolo 18 della presente direttiva;
- b) il marchio CE non è stato apposto;
- c) la dichiarazione UE di conformità non è stata compilata;
- d) la dichiarazione UE di conformità non è stata compilata correttamente;
- e) la documentazione tecnica non è disponibile o è incompleta;
- f) le informazioni di cui all'articolo 7, paragrafo 6, o all'articolo 9, paragrafo 4, sono assenti, false o incomplete;
- g) qualsiasi altro requisito amministrativo di cui all'articolo 7 o all'articolo 9 non è rispettato.

2. Se la non conformità di cui al paragrafo 1 permane, lo Stato membro interessato adotta tutte le misure opportune per limitare o proibire la messa a disposizione sul mercato del prodotto o garantisce che sia ritirato dal mercato.

*CAPO IX***Conformità dei servizi***Articolo 23***Conformità dei servizi**

1. Gli Stati membri istituiscono, attuano e periodicamente aggiornano procedure adeguate al fine di:

- a) verificare la conformità dei servizi ai requisiti della presente direttiva, compresa la valutazione di cui all'articolo 14 alla quale si applica *mutatis mutandis* l'articolo 19, paragrafo 2;
- b) dare seguito ai reclami o alle relazioni riguardanti problemi di non conformità ai requisiti di accessibilità della presente direttiva;
- c) verificare che l'operatore economico abbia adottato le necessarie misure correttive.

2. Gli Stati membri designano le autorità responsabili che sono competenti per l'attuazione delle procedure di cui al paragrafo 1 riguardo alla conformità dei servizi.

Gli Stati membri garantiscono che il pubblico sia informato dell'esistenza, dell'ambito di competenza, dell'identità, del lavoro e delle decisioni delle autorità di cui al primo comma. Su richiesta, tali autorità mettono a disposizione tali informazioni in formati accessibili.

CAPO X

Requisiti di accessibilità in altri atti dell'unione

Articolo 24

Accessibilità nel quadro di altri atti dell'Unione

1. Per quanto riguarda i prodotti e i servizi di cui all'articolo 2 della presente direttiva, i requisiti di accessibilità di cui all'allegato I costituiscono i requisiti di accessibilità obbligatori ai sensi dell'articolo 42, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE e dell'articolo 60, paragrafo 1, della direttiva 2014/25/UE.

2. Un prodotto o servizio le cui caratteristiche, i cui elementi o le cui funzioni sono conformi ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della presente direttiva conformemente alla sezione VI dello stesso è considerato conforme ai pertinenti obblighi stabiliti in atti dell'Unione diversi dalla presente direttiva, per quanto concerne l'accessibilità, per tali caratteristiche, elementi o funzioni, salvo altrimenti disposto in tali altri atti.

Articolo 25

Norme armonizzate e specifiche tecniche per altri atti dell'Unione

La conformità alle norme armonizzate e alle specifiche tecniche, o a parti di esse, adottate ai sensi dell'articolo 15, crea una presunzione di conformità con l'articolo 24, nella misura in cui tali norme e specifiche tecniche, o parti di esse, soddisfano i requisiti di accessibilità della presente direttiva.

CAPO XI

Atti delegati, competenze di esecuzione e disposizioni finali

Articolo 26

Esercizio della delega

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.

2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 4, paragrafo 9, è conferito alla Commissione per un periodo indeterminato a decorrere dal 27 giugno 2019.

Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 12, paragrafo 3, e all'articolo 14, paragrafo 7, è conferito alla Commissione per un periodo di cinque anni a decorrere dal 27 giugno 2019. La Commissione elabora una relazione sulla delega di potere al più tardi nove mesi prima della scadenza del periodo di cinque anni. La delega di potere è tacitamente prorogata per periodi di identica durata, a meno che il Parlamento europeo o il Consiglio non si oppongano a tale proroga al più tardi tre mesi prima della scadenza di ciascun periodo.

3. La delega di potere di cui all'articolo 4, paragrafo 9, all'articolo 12, paragrafo 3, e all'articolo 14, paragrafo 7, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

4. Prima dell'adozione dell'atto delegato la Commissione consulta gli esperti designati da ciascuno Stato membro nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale del 13 aprile 2016 «Legiferare meglio».

5. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.

6. L'atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 9, dell'articolo 12, paragrafo 3, e dell'articolo 14, paragrafo 7, entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

*Articolo 27***Procedura di comitato**

1. La Commissione è assistita da un comitato. Tale comitato è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

*Articolo 28***Gruppo di lavoro**

La Commissione istituisce un gruppo di lavoro composto da rappresentanti delle autorità di vigilanza del mercato, delle autorità responsabili della conformità dei servizi e delle parti interessate, compresi rappresentanti delle organizzazioni delle persone con disabilità.

Il gruppo di lavoro:

- a) agevola lo scambio di informazioni e migliori pratiche tra le autorità e le parti interessate;
- b) promuove la cooperazione tra le autorità e le parti interessate su questioni relative all'attuazione della presente direttiva al fine di migliorare la coerenza nell'applicazione dei requisiti di accessibilità della presente direttiva e di monitorare con attenzione l'attuazione dell'articolo 14; e
- c) fornisce consulenza, in particolare alla Commissione, segnatamente in merito all'attuazione degli articoli 4 e 14.

*Articolo 29***Applicazione**

1. Gli Stati membri garantiscono che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.
2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono:
 - a) disposizioni in base alle quali un consumatore può, a norma della legislazione nazionale, adire i tribunali o gli organi amministrativi competenti per garantire che le disposizioni nazionali di recepimento della presente direttiva siano rispettate;
 - b) disposizioni in base alle quali gli organismi pubblici o le associazioni, le organizzazioni o altri soggetti giuridici privati che abbiano un legittimo interesse a garantire che la presente direttiva sia rispettata possono, a norma della legislazione nazionale, adire i tribunali o gli organi amministrativi competenti per conto o a sostegno della persona che si ritiene lesa, con la sua approvazione, in qualsiasi procedimento giudiziario o amministrativo diretto a far rispettare gli obblighi stabiliti dalla presente direttiva.
3. Il presente articolo non si applica alle procedure di aggiudicazione degli appalti disciplinate dalla direttiva 2014/24/UE o dalla direttiva 2014/25/UE.

*Articolo 30***Sanzioni**

1. Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni applicabili in caso di violazione delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'attuazione.
2. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Le sanzioni sono inoltre accompagnate da misure correttive efficaci in caso di non conformità dell'operatore economico.
3. Gli Stati membri notificano senza ritardo tali norme e misure alla Commissione, nonché eventuali successive modifiche delle stesse.
4. Le sanzioni tengono conto dell'entità della non conformità, compresi la sua gravità e il numero di unità di prodotti o servizi non conformi interessati, nonché del numero di persone colpite.
5. Il presente articolo non si applica alle procedure di aggiudicazione degli appalti disciplinate dalla direttiva 2014/24/UE o dalla direttiva 2014/25/UE.

*Articolo 31***Recepimento**

1. Entro il 28 giugno 2022, gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.
2. Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal 28 giugno 2025.

3. In deroga al paragrafo 2 del presente articolo, gli Stati membri possono decidere di applicare le disposizioni relative agli obblighi di cui all'articolo 4, paragrafo 8, al più tardi a decorrere dal 28 giugno 2027.
4. Le misure adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.
5. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle misure principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.
6. Gli Stati membri che si avvalgono della possibilità di cui all'articolo 4, paragrafo 4, comunicano alla Commissione il testo delle principali misure di diritto interno che essi adottano a tal fine e riferiscono alla Commissione in merito ai progressi compiuti nella loro attuazione.

Articolo 32

Misure transitorie

1. Fatto salvo il paragrafo 2 del presente articolo, gli Stati membri prevedono un periodo transitorio che termina il 28 giugno 2030 durante il quale i fornitori di servizi possono continuare a prestare i loro servizi utilizzando prodotti che utilizzavano in modo legittimo prima di tale data per fornire servizi analoghi.

I contratti di servizi conclusi prima del 28 giugno 2025 possono essere mantenuti invariati fino alla loro scadenza, ma per non più di cinque anni da tale data.

2. Gli Stati membri possono disporre che i terminali self-service utilizzati in modo legittimo dai fornitori di servizi per la fornitura di servizi prima del 28 giugno 2025 possano continuare a essere utilizzati per la fornitura di servizi analoghi fino alla fine della loro vita economica utile, ma per non più di venti anni dalla loro messa in funzione.

Articolo 33

Relazione e riesame

1. Entro il 28 giugno 2030 e successivamente ogni cinque anni, la Commissione presenta al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni una relazione sull'applicazione della presente direttiva.
2. Alla luce degli sviluppi sociali, economici e tecnologici, le relazioni esaminano, tra l'altro, l'evoluzione dell'accessibilità dei prodotti e servizi, l'eventuale *lock-in* tecnologico o gli eventuali ostacoli all'innovazione e l'impatto della presente direttiva sugli operatori economici e sulle persone con disabilità. Le relazioni valutano altresì se l'applicazione dell'articolo 4, paragrafo 4, abbia contribuito al ravvicinamento dei requisiti di accessibilità divergenti relativi all'ambiente costruito dei servizi di trasporto passeggeri, dei servizi bancari per consumatori e dei centri di servizi ai clienti di operatori di servizi di comunicazione elettronica, ove possibile, con l'obiettivo di consentire il loro progressivo allineamento ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato III.

La relazione valuta inoltre se l'applicazione della presente direttiva, in particolare le sue disposizioni volontarie, abbia contribuito al ravvicinamento dei requisiti di accessibilità relativi all'ambiente costruito che costituisce lavori rientranti nell'ambito di applicazione della direttiva 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁽³⁵⁾, della direttiva 2014/24/UE e della direttiva 2014/25/UE.

Le relazioni esaminano inoltre le conseguenze per il funzionamento del mercato interno dell'applicazione dell'articolo 14 della presente direttiva, anche sulla base delle informazioni ricevute conformemente all'articolo 14, paragrafo 8, se disponibili, nonché dell'esenzione delle microimprese. La relazione stabilisce se la presente direttiva ha raggiunto i suoi obiettivi e se sarebbe opportuno includere nuovi prodotti o servizi nel suo ambito di applicazione, o escluderne alcuni prodotti o servizi, e individua, ove possibile, gli ambiti in cui è possibile ridurre gli oneri in vista di un'eventuale revisione della presente direttiva.

Se necessario, la Commissione propone opportune misure, che potrebbero includere misure legislative.

⁽³⁵⁾ Direttiva 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sull'aggiudicazione dei contratti di concessione (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 1).

3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione, in tempo utile, tutte le informazioni necessarie per consentire alla Commissione di redigere tale relazione.

4. Le relazioni della Commissione tengono conto dei pareri delle parti economiche e delle organizzazioni non governative interessate, incluse le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità.

Articolo 34

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 35

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Strasburgo, il 17 aprile 2019

Per il Parlamento europeo

Il presidente

A. TAJANI

Per il Consiglio

Il presidente

G. CIAMBA

ALLEGATO I

REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ PER PRODOTTI E SERVIZI

Sezione I

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

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

1. Requisiti relativi alla fornitura di informazioni:

- a) le informazioni sull'uso del prodotto riportate sul prodotto stesso (etichettatura, istruzioni e avvertenze) devono essere:
 - i) rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii) presentate in modo comprensibile;
 - iii) presentate agli utenti in modalità percepibili;
 - iv) presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
- b) le istruzioni per l'uso del prodotto, qualora non riportate sul prodotto stesso, ma rese disponibili durante l'uso del prodotto o mediante altri mezzi come un sito web, comprese le funzioni di accessibilità del prodotto, le modalità per la loro attivazione e la loro interoperabilità con le soluzioni assistive, devono essere disponibili pubblicamente quando il prodotto è immesso sul mercato e devono:
 - i) essere rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii) essere presentate in modo comprensibile;
 - iii) essere presentate agli utenti in modalità percepibili;
 - iv) essere presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
 - v) essere rese disponibili, con riferimento al contenuto, in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi e attraverso più di un canale sensoriale;
 - vi) essere accompagnate da una presentazione alternativa di eventuale contenuto non testuale;
 - vii) includere una descrizione dell'interfaccia utente del prodotto (gestione, comando e feedback, input e output), che è fornita conformemente al punto 2; per ognuno dei punti di cui al punto 2 la descrizione deve indicare se il prodotto presenta tali caratteristiche;
 - viii) includere una descrizione della funzionalità del prodotto, messa a disposizione con funzioni volte a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità conformemente al punto 2; per ognuno dei punti di cui al punto 2 la descrizione deve indicare se il prodotto presenta tali caratteristiche;
 - ix) includere una descrizione di come il software e l'hardware del prodotto si interfacciano con i dispositivi assistivi; la descrizione deve includere un elenco dei dispositivi assistivi che sono stati testati unitamente al prodotto.

2. Progettazione interfaccia utente e funzionalità:

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

- a) qualora consenta la comunicazione, compresi la comunicazione interpersonale, l'utilizzo, l'informazione, il comando e l'orientamento, il prodotto utilizzi più di un canale sensoriale, anche offrendo alternative ai canali visivo, uditivo, vocale e tattile;
- b) qualora utilizzi il canale vocale, il prodotto renda disponibili alternative alla parola e all'intervento vocale per la comunicazione, l'utilizzo, il comando e l'orientamento;

- c) qualora utilizzi elementi visivi, il prodotto renda disponibili ingrandimento, luminosità e contrasto flessibili per la comunicazione, l'informazione e l'utilizzo, oltre a garantire l'interoperabilità con programmi e dispositivi assistivi per navigare nell'interfaccia;
- d) qualora utilizzi colori per trasmettere informazioni, indicare un'azione, richiedere una risposta o individuare elementi, il prodotto renda disponibile un'alternativa ai colori;
- e) qualora utilizzi segnali acustici per trasmettere informazioni, indicare un'azione, richiedere una risposta o individuare elementi, il prodotto renda disponibile un'alternativa ai segnali acustici;
- f) qualora utilizzi elementi visivi, il prodotto renda disponibili modalità flessibili per migliorare la chiarezza dell'immagine;
- g) qualora utilizzi l'audio, il prodotto renda disponibili all'utente il controllo del volume e della velocità e migliori caratteristiche audio, comprese la riduzione di segnali acustici provenienti da prodotti nelle vicinanze che fanno interferenza, nonché la chiarezza del suono;
- h) qualora richieda un utilizzo e un comando manuali, il prodotto renda disponibili il comando sequenziale e alternative al controllo della motricità fine, evitando i comandi simultanei per la manipolazione, e utilizzi parti riconoscibili al tatto;
- i) il prodotto non presenti modalità di funzionamento che richiedono una grande estensione e molta forza;
- j) il prodotto non scateni crisi di epilessia fotosensibile;
- k) il prodotto tuteli la riservatezza dell'utente durante l'utilizzo delle caratteristiche di accessibilità;
- l) il prodotto offra un'alternativa all'identificazione e al comando biometrici;
- m) il prodotto garantisca la coerenza della funzionalità e conceda tempo sufficiente e flessibile per l'interazione;
- n) il prodotto renda disponibile software e hardware che si interfaccino con i dispositivi assistivi;
- o) il prodotto sia conforme ai requisiti settoriali seguenti:
 - i) i terminali self-service:
 - offrono la tecnologia di sintesi vocale (*text-to-speech*);
 - consentono l'utilizzo di cuffie auricolari personali;
 - qualora il tempo di risposta sia limitato, allertano l'utente attraverso più di un canale sensoriale;
 - prevedono la possibilità di prolungare il tempo assegnato;
 - dispongono di un adeguato contrasto e di eventuali tasti e comandi riconoscibili a livello tattile;
 - non prevedono l'attivazione di una caratteristica di accessibilità per permetterne l'accensione all'utente che ne ha bisogno;
 - se il prodotto utilizza audio o segnali acustici, deve essere compatibile con dispositivi e tecnologie assistivi disponibili a livello dell'Unione, comprese le tecnologie uditive quali audioprotesi, telecoil, impianti cocleari e dispositivi assistivi per l'udito;
 - ii) i lettori di libri elettronici (*e-book*) offrono la tecnologia di sintesi vocale (*text-to-speech*);
 - iii) le apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica:
 - consentono l'elaborazione di testo in tempo reale qualora tali prodotti dispongano della capacità testuale oltre a quella vocale e supportano un audio ad alta fedeltà;
 - consentono, quando dispongono di capacità video in aggiunta a testo e voce o in combinazione con questi ultimi, il ricorso alla conversazione globale, compresi voce sincronizzata, testo in tempo reale e video, con una risoluzione che consenta la comunicazione mediante la lingua dei segni;
 - consentono la connessione senza fili efficace a tecnologie uditive;
 - non interferiscono con i dispositivi assistivi.

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

3. Servizi di assistenza:

se disponibili, i servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) forniscono informazioni circa l'accessibilità dei prodotti e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

Sezione II

Requisiti di accessibilità relativi a tutti i prodotti di cui all'articolo 2, paragrafo 1, ad eccezione dei terminali self-service di cui all'articolo 2, paragrafo 1, lettera b)

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

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

Sezione III

Requisiti generali di accessibilità relativi a tutti i servizi disciplinati dalla presente Direttiva ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2

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

- a) garantendo l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II del presente allegato;
- b) fornendo informazioni in merito al funzionamento del servizio e, nel caso in cui siano utilizzati prodotti nella fornitura del servizio, al suo collegamento con tali prodotti nonché informazioni sulle loro caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità con le strutture e i dispositivi assistivi:
 - i) rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii) presentando le informazioni in modo comprensibile;
 - iii) presentando le informazioni agli utenti in modalità percepibili;
 - iv) rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi dall'utente e attraverso più di un canale sensoriale;
 - v) presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;

- vi) integrando eventuale contenuto non testuale con una presentazione alternativa di tale contenuto; e
 - vii) rendendo disponibili le informazioni elettroniche, necessarie per la fornitura del servizio, in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide;
- c) rendendo i siti web, comprese le applicazioni online e i servizi per dispositivi mobili correlati - tra cui le applicazioni mobili - accessibili in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- d) se disponibili, tramite servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) che forniscono informazioni circa l'accessibilità dei servizi e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

Sezione IV

Ulteriori requisiti di accessibilità relativi a servizi specifici

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

- a) Servizi di comunicazione elettronica, tra cui le comunicazioni di emergenza di cui all'articolo 109, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972:
- i) rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;
 - ii) consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale;
 - iii) fare in modo che le comunicazioni di emergenza che utilizzano voce e testo (compreso testo in tempo reale) siano sincronizzate e che, qualora sia offerto il video, siano altresì sincronizzate come conversazione globale e trasmesse dal fornitore del servizio di comunicazione elettronica allo PSAP più idoneo.
- b) Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi:
- i) fornire guide elettroniche ai programmi (*electronic programme guides* — EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide e offrano informazioni sulla disponibilità di accessibilità;
 - ii) fare in modo che gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlati e l'interpretazione in lingua dei segni, siano trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo nel contempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente.
- c) Servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili ad eccezione dei servizi di trasporto urbani ed extraurbani e dei servizi di trasporto regionali:
- i) garantire la fornitura di informazioni sull'accessibilità dei veicoli, delle infrastrutture circostanti, e sull'ambiente costruito e sull'assistenza per le persone con disabilità.
 - ii) garantire la fornitura di informazioni sui sistemi di biglietteria intelligente (prenotazione elettronica, prenotazione di biglietti ecc.), informazioni di viaggio in tempo reale (orari, informazioni su perturbazioni del traffico, servizi di collegamento, connessioni con altri mezzi di trasporto ecc.) e ulteriori informazioni sui servizi (ad esempio, personale delle stazioni, ascensori guasti o servizi temporaneamente indisponibili).
- d) Servizi di trasporto urbani ed extraurbani e servizi di trasporto regionali: garantire l'accessibilità dei terminali self-service utilizzati nella fornitura del servizio in conformità della sezione I del presente allegato.
- e) Servizi bancari per consumatori:
- i) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche, sicurezza e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
 - ii) fare in modo che le informazioni siano comprensibili, con un grado di complessità limitato al livello B2 (intermedio avanzato) del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue del Consiglio d'Europa.
- f) Libri elettronici (e-book):
- i) garantire che il libro elettronico, qualora contenga audio in aggiunta al testo, renda disponibili testo e audio sincronizzati;

- ii) garantire che i file digitali del libro elettronico non impediscano alla tecnologia assistiva di funzionare correttamente;
 - iii) garantire l'accesso al contenuto, la navigazione all'interno del contenuto e dell'impostazione grafica del file, compresa l'impostazione grafica dinamica, l'offerta di struttura, flessibilità e possibilità di scelta nella presentazione del contenuto.
 - iv) consentire riproduzioni alternative del contenuto e la sua interoperabilità con una serie di tecnologie assistive in modo che esso sia percepibile, utilizzabile, comprensibile e solido;
 - v) consentirne la scoperta fornendo informazioni mediante metadati sulle loro caratteristiche di accessibilità;
 - vi) garantire che le misure relative alla gestione dei diritti digitali (DRM) non blocchino le caratteristiche di accessibilità.
- g) Servizi di commercio elettronico:
- i) fornire le informazioni riguardanti l'accessibilità dei prodotti e dei servizi venduti qualora tali informazioni siano fornite dall'operatore economico responsabile;
 - ii) garantire l'accessibilità della funzionalità per l'identificazione, la sicurezza e il pagamento qualora sia fornita come parte del servizio anziché di un prodotto, rendendola percepibile, utilizzabile, comprensibile e solida;
 - iii) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

Sezione V

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

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

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

Sezione VI

Requisiti di accessibilità relativi a caratteristiche, elementi o funzioni di prodotti e servizi ai sensi dell'Articolo 24, paragrafo 2

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

1. Prodotti:

- a) l'accessibilità delle informazioni riguardanti il funzionamento e le caratteristiche di accessibilità relative ai prodotti è conforme agli elementi corrispondenti di cui alla sezione I, punto 1, del presente allegato, vale a dire le informazioni sull'uso del prodotto riportate sul prodotto stesso e le istruzioni per l'uso del prodotto non riportate sul prodotto stesso ma rese disponibili durante l'uso del prodotto o mediante altri mezzi come un sito web;
- b) l'accessibilità delle caratteristiche, degli elementi e delle funzioni della progettazione dell'interfaccia utente e della funzionalità dei prodotti è conforme ai corrispondenti requisiti di accessibilità di tale progettazione dell'interfaccia utente o della funzionalità, ai sensi della sezione I, punto 2, del presente allegato;
- c) l'accessibilità dell'imballaggio, comprese le informazioni ivi indicate e le istruzioni ai fini dell'installazione, della manutenzione, dello stoccaggio e dello smaltimento del prodotto che non sono riportate sul prodotto stesso ma rese disponibili attraverso altri mezzi come un sito web, ad eccezione dei terminali self-service, è conforme ai corrispondenti requisiti di accessibilità di cui alla sezione II del presente allegato.

2. Servizi:

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

Sezione VII

Criteri funzionali di prestazione

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

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

a) Utilizzo non visivo

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

b) Utilizzo con una visione limitata

Qualora offra modalità di funzionamento visive, il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento che consenta agli utenti ipovedenti di utilizzare il prodotto.

c) Utilizzo senza percezione di colore

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

d) Utilizzo non uditivo

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

e) Utilizzo con ascolto limitato

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

f) Utilizzo senza capacità vocale

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

g) Utilizzo con manipolazione o sforzo limitati

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

h) Utilizzo con ampiezza di movimento limitata

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

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

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

j) Utilizzo con capacità cognitive limitate

Il prodotto o servizio prevede almeno una modalità di funzionamento con funzionalità che ne semplifichino e ne facilitino l'utilizzo.

k) Riservatezza

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

ALLEGATO II

ESEMPI INDICATIVI NON VINCOLANTI DI POSSIBILI SOLUZIONI CHE CONTRIBUISCONO A SODDISFARE I REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ DI CUI ALL'ALLEGATO I

SEZIONE I:

ESEMPI DI REQUISITI GENERALI DI ACCESSIBILITÀ RELATIVI A TUTTI I PRODOTTI DISCIPLINATI DALLA PRESENTE DIRETTIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, PARAGRAFO 1

REQUISITI DI CUI ALLA SEZIONE I DELL'ALLEGATO I	ESEMPI
1. Fornitura di informazioni	
a)	
i)	Fornire informazioni visive e tattili oppure visive e uditive indicanti il luogo in cui introdurre una carta in un terminale self-service, affinché il terminale possa essere usato da non vedenti e non udenti.
ii)	Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.
iii)	Fornire informazioni in formato a rilievo tattile oppure sonoro oltre a un testo di avvertenza, affinché i non vedenti possano comprenderle.
iv)	Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.
b)	
i)	Fornire file elettronici leggibili da un computer mediante software di lettura dello schermo, affinché i non vedenti possano utilizzare le informazioni.
ii)	Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.
iii)	Mettere a disposizione sottotitoli qualora siano fornite istruzioni video.
iv)	Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.
v)	Fornire la stampa in Braille, affinché un non vedente possa utilizzare le informazioni.
vi)	Integrare un diagramma con una descrizione testuale che identifichi gli elementi principali o descriva le azioni principali.
vii)	Nessun esempio
viii)	Nessun esempio
ix)	Integrare in uno sportello automatico di banca una presa e un software che consentano l'inserimento di cuffie auricolari tramite le quali ricevere sotto forma di suoni il testo visibile a schermo.

2. Progettazione dell'interfaccia utente e della funzionalità

a)	Fornire istruzioni sotto forma di voce o testo oppure integrando segnali tattili in un tastierino per consentire ai non vedenti o ipoudenti di interagire con il prodotto.
b)	In un terminale self-service, fornire istruzioni, in aggiunta a quelle vocali, ad esempio sotto forma di testo o immagini per consentire ai non udenti di eseguire l'azione richiesta.
c)	Consentire agli utenti di ingrandire il testo, di zoomare su uno specifico pittogramma o di aumentare il contrasto affinché le persone con disabilità visive possano ricevere l'informazione.
d)	Oltre a consentire di scegliere se premere il tasto verde o quello rosso per selezionare un'opzione, indicare sui tasti le opzioni disponibili affinché le persone daltoniche possano operare la scelta.
e)	Quando un computer emette un segnale di errore, fornire un testo scritto o un'immagine indicante l'errore, per consentire ai non udenti di accorgersi dell'errore.
f)	Consentire un maggiore contrasto nelle immagini dinamiche affinché le persone ipovedenti possano vederle.
g)	Consentire all'utente di un telefono di selezionare il volume del suono e di ridurre l'interferenza con le audioprotesi affinché le persone ipoudenti possano utilizzare il telefono.
h)	Ingrandire i tasti degli schermi tattili e distanziarli tra loro, affinché possano essere premuti da persone affette da tremore.
i)	Garantire che i tasti da premere non richiedano molta forza, affinché possano essere usati da persone con disabilità motorie.
j)	Evitare lo sfarfallamento delle immagini, così da non mettere a rischio le persone suscettibili di crisi epilettiche.
k)	Consentire l'utilizzo di cuffie auricolari quando uno sportello automatico di banca fornisce informazioni a voce.
l)	In alternativa al riconoscimento delle impronte digitali, consentire agli utenti che non possono usare le mani di selezionare una password per bloccare o sbloccare un telefono.
m)	Garantire che il software reagisca in modo prevedibile quando si esegue una specifica azione e accordando tempo sufficiente per inserire una password, affinché sia di facile uso per le persone con disabilità intellettuali.
n)	Fornire un collegamento a uno schermo Braille aggiornabile affinché i non vedenti possano utilizzare il computer.
o)	Esempi di requisiti settoriali
i)	Nessun esempio
ii)	Nessun esempio
iii) Primo trattino	Rendere un telefono cellulare in grado di elaborare conversazioni in tempo reale, affinché le persone ipoudenti possano scambiare informazioni in modo interattivo.
iii) quarto trattino	Consentire l'uso contemporaneo di video per mostrare la lingua dei segni e il testo per scrivere un messaggio, affinché due non udenti possano comunicare tra loro oppure con una persona normouidente.

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

3. Servizi di sostegno: Nessun esempio

SEZIONE II:

ESEMPI DI REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ RELATIVI A TUTTI I PRODOTTI DI CUI ALL'ARTICOLO 2, PARAGRAFO 1, AD ECCEZIONE DEI TERMINALI SELF-SERVICE DI CUI ALL'ARTICOLO 2, PARAGRAFO 1, LETTERA b)

REQUISITI DI CUI ALLA SEZIONE II DELL'ALLEGATO I	ESEMPI
--	--------

Imballaggio e istruzioni relativi ai prodotti

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

b)

i)	Fornire file elettronici leggibili da un computer mediante software di lettura dello schermo, affinché i non vedenti possano utilizzare le informazioni.
ii)	Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.
iii)	Fornire informazioni in formato a rilievo tattile oppure sonoro accanto a un testo di avvertenza, affinché i non vedenti possano comprenderlo.
iv)	Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.
v)	Fornire la stampa in Braille, affinché un non vedente possa leggere le informazioni.
vi)	Integrare un diagramma con una descrizione testuale che identifichi gli elementi principali o descriva le azioni principali.

SEZIONE III:

ESEMPI DI REQUISITI GENERALI DI ACCESSIBILITÀ RELATIVI A TUTTI I SERVIZI DISCIPLINATI DALLA PRESENTE DIRETTIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, PARAGRAFO 2

REQUISITI DI CUI ALLA SEZIONE III DELL'ALLEGATO I	ESEMPI
---	--------

Fornitura di servizi

a)	Nessun esempio
----	----------------

b)

i)	Fornire file elettronici leggibili da un computer mediante software di lettura dello schermo, affinché i non vedenti possano utilizzare le informazioni.
ii)	Utilizzare le stesse parole in modo coerente o secondo una struttura chiara e logica, affinché possano essere comprese meglio da persone con disabilità intellettuali.
iii)	Mettere a disposizione sottotitoli qualora siano fornite istruzioni video.

iv)	Consentire a un non vedente di usare un file stampandolo in Braille.
v)	Rendere possibile la lettura di un testo da parte di persone con disabilità visive.
vi)	Integrare un diagramma con una descrizione testuale che identifichi gli elementi principali o descriva le azioni principali.
vii)	Se un prestatore di servizi offre una chiavetta USB contenente informazioni sul servizio, rendere accessibili tali informazioni.
c)	Fornire una descrizione testuale delle immagini, rendendo tutte le funzionalità disponibili tramite tastiera, lasciando tempo sufficiente per leggere, facendo in modo che il contenuto appaia e operi in modo prevedibile, e garantire la compatibilità con le tecnologie assistive, affinché persone con disabilità diverse possano leggere e interagire con un sito web.
d)	Nessun esempio

SEZIONE IV:

ESEMPI DI ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ PER SERVIZI SPECIFICI

REQUISITI DI CUI ALLA SEZIONE IV DELL'ALLEGATO I	ESEMPI
Servizi specifici	
a)	
i)	Consentire a una persona ipoudente di scrivere e ricevere un testo in modo interattivo e in tempo reale.
ii)	Consentire ai non udenti di usare la lingua dei segni per comunicare tra loro.
iii)	Consentire a chi ha un disturbo del linguaggio o dell'udito e sceglie di ricorrere a una combinazione di testo, voce e video di sapere che la comunicazione è trasmessa tramite rete a un servizio di emergenza.
b)	
i)	Consentire a un non vedente di selezionare programmi alla televisione.
ii)	Supportare la possibilità di selezionare, personalizzare e visualizzare i «servizi di accesso» quali sottotitoli per non udenti o ipoudenti, audiodescrizione, sottotitoli parlati e interpretazione in lingua dei segni, fornendo strumenti di connessione senza fili efficace a tecnologie uditive o fornendo agli utenti dispositivi di comando per attivare i «servizi di accesso» ai servizi di media audiovisivi allo stesso livello dei comandi dei media primari.
c)	
i)	Nessun esempio
ii)	Nessun esempio
d)	Nessun esempio
e)	
i)	Rendere i dialoghi di identificazione su schermo leggibili da software di lettura dello schermo affinché possano essere usati dai non vedenti.

ii)	Nessun esempio
f)	
i)	Consentire a una persona dislessica di leggere e contemporaneamente ascoltare il testo.
ii)	Consentire la fornitura di testo e audio sincronizzati o una trascrizione in Braille aggiornabile.
iii)	Consentire a un non vedente di accedere al sommario o cambiare capitolo.
iv)	Nessun esempio
v)	Garantire che il file elettronico contenga informazioni sulle relative caratteristiche di accessibilità, in modo che le persone con disabilità possano esserne informate.
vi)	Garantire che non vi sia blocco, ad esempio che misure tecniche di protezione, informazioni sul regime dei diritti o questioni di interoperabilità non impediscano la lettura ad alta voce del testo ad opera di dispositivi assistivi, in modo tale che gli utenti non vedenti possano leggere il libro.
g)	
i)	Garantire che le informazioni disponibili sulle caratteristiche di accessibilità di un prodotto non siano cancellate.
ii)	Rendere l'interfaccia utente per il servizio di pagamento disponibile a voce, affinché i non vedenti possano effettuare acquisti online in modo indipendente.
iii)	Rendere i dialoghi di identificazione su schermo leggibili da software di lettura dello schermo affinché possano essere usati dai non vedenti.

ALLEGATO III

REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ AI FINI DELL'ARTICOLO 4, PARAGRAFO 4, PER QUANTO RIGUARDA L'AMBIENTE COSTRUITO IN CUI SIANO PRESTATI I SERVIZI CHE RIENTRANO NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA PRESENTE DIRETTIVA

Al fine di massimizzare l'uso prevedibile in modo indipendente da parte di persone con disabilità dell'ambiente costruito in cui è fornito il servizio e che è sotto la responsabilità del fornitore di servizi, ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 4, l'accessibilità delle zone destinate all'accesso del pubblico deve comprendere gli aspetti seguenti:

- a) utilizzo delle relative aree e strutture esterne;
 - b) percorsi di avvicinamento agli edifici;
 - c) utilizzo degli accessi;
 - d) utilizzo dei percorsi di circolazione orizzontale;
 - e) utilizzo dei percorsi di circolazione verticale;
 - f) utilizzo delle sale da parte del pubblico;
 - g) utilizzo delle attrezzature e delle strutture impiegate nella prestazione del servizio;
 - h) utilizzo dei servizi igienico-sanitari;
 - i) utilizzo delle uscite, delle vie d'evacuazione e dei concetti della pianificazione delle emergenze;
 - j) comunicazione e orientamento attraverso più di un canale sensoriale;
 - k) utilizzo delle strutture e degli edifici per lo scopo previsto;
 - l) protezione dai rischi ambientali interni ed esterni.
-

ALLEGATO IV

PROCEDURA DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ - PRODOTTI**1. Controllo interno della produzione**

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

2. Documentazione tecnica

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

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

- a) una descrizione generale del prodotto;
- b) un elenco delle norme armonizzate e di altre specifiche tecniche, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, applicate completamente o in parte, e descrizioni delle soluzioni adottate per soddisfare i pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'articolo 4 qualora tali norme armonizzate o specifiche tecniche non siano state applicate. In caso di applicazione parziale delle norme armonizzate o delle specifiche tecniche, la documentazione tecnica specifica le parti che sono state applicate.

3. Fabbricazione

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

4. Marcatura CE e dichiarazione di conformità UE

- 4.1. Il fabbricante appone la marcatura CE di cui alla presente direttiva a ogni singolo prodotto che soddisfa i requisiti applicabili della presente direttiva.
- 4.2. Il fabbricante compila una dichiarazione scritta di conformità UE per un modello del prodotto. La dichiarazione di conformità UE identifica il prodotto per il quale è stata redatta.

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

5. Rappresentante autorizzato

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

ALLEGATO V

INFORMAZIONI SUI SERVIZI CHE SODDISFANO I REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

1. Il fornitore di servizi include nelle condizioni generali, o in un documento equivalente, informazioni sulla valutazione di come il servizio soddisfi i requisiti di accessibilità di cui all'articolo 4. Tali informazioni precisano i requisiti applicabili e includono, se necessario ai fini della valutazione, il progetto e il funzionamento del servizio. Oltre agli obblighi di informazione per i consumatori di cui alla direttiva 2011/83/UE, le informazioni contengono, laddove applicabile, gli elementi seguenti:
 - a) una descrizione generale del servizio in formati accessibili;
 - b) descrizioni e spiegazioni necessarie alla comprensione del funzionamento del servizio;
 - c) una descrizione del modo in cui il servizio soddisfa i pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'allegato I.
 2. Per conformarsi al punto 1 del presente allegato il fornitore di servizi può applicare in tutto o in parte le norme armonizzate e altre specifiche tecniche, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.
 3. Il fornitore di servizi fornisce le informazioni che dimostrano che il processo di fornitura del servizio e il relativo monitoraggio garantiscono la conformità del servizio al punto 1 del presente allegato e ai requisiti applicabili della presente direttiva.
-

ALLEGATO VI

CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL CARATTERE SPROPORZIONATO DELL'ONERE

Criteria per l'effettuazione e la documentazione della valutazione:

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

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

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

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

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

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

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