

Milano, 7 Novembre 2025

## **Osservazioni AIIIP | Linee Guida AGID di cui alla notifica TRIS 2025/0442/IT – attuazione art. 21 D.lgs. 82/2022**

L'Associazione Italiana Internet Provider (AIIIP), che dal 1995 rappresenta oltre 60 piccoli e medi operatori italiani indipendenti attivi nel settore delle reti, della connettività e dei servizi IP, accoglie con favore la possibilità di fornire il proprio contributo alle Linee Guida AGID di cui alla notifica TRIS 2025/0442/IT.

La notifica TRIS in oggetto concerne le Linee Guida AGID sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. La loro adozione è prevista dall'art. 21 comma 2 del d.lgs. 82 del 2022 che ha recepito la Direttiva (UE) n. 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019.

Le dette Linee Guida si compongono di: a) una prima parte (capitoli 1 – 7) che descrive l'ambito oggettivo/soggettivo e gli adempimenti da attuare; e b) una seconda parte (capitoli 8-9) di approfondimento; 3, infine, gli allegati, rispettivamente relativi alle informazioni da assicurare sui servizi, ai punti di controllo da verificare e alle tecnologie assistive.

AIIIP ha commentato la bozza delle Linee Guida in sede nazionale, prima di tale notifica e in tale sede ha essenzialmente chiesto di:

1. precisare / chiarire meglio l'ambito applicativo sul piano soggettivo, evidenziando che si tratta di misure vincolanti rispetto ai **clienti consumatori**;
2. fornire indicazioni operative che rendano effettivamente praticabile il ricorso alla cd. **clausola di salvaguardia** di cui all'art. 13 comma 1 Decreto (§§ 5.2-5.4 delle Linee Guida), affinché siano rispettati nell'applicazione della normativa i principi di proporzionalità, equità, ragionevolezza, non discriminazione.
3. Inoltre, AIIIP ha manifestato serie preoccupazioni in merito agli "**Ulteriori requisiti di accessibilità**" relativi ai servizi di comunicazione elettronica (cfr. sezione IV dell'Allegato I del decreto e relative previsioni richiamate a p. 26 e p. 40 Linee Guida), sia per la diffusa esigenza dei fornitori di invocare l'eccezione di modifica sostanziale della stessa natura del servizio offerto, sia in termini di inattuabilità degli obblighi per le comunicazioni di emergenza in assenza di aggiornamenti tecnico-operativi lato Autorità incaricate (PSAP), per la necessaria interazione con queste.

Il testo notificato è molto simile nella prima parte a quello già commentato, ma contiene alcuni approfondimenti aggiuntivi.

**Il profilo 1** è stato idoneamente chiarito negli approfondimenti inseriti nelle Linee Guida oggetto di notifica, e di ciò si ringrazia ACN (v. p. 45 Linee Guida).

**Sul profilo 2**, invece, le Linee Guida notificate contengono ad avviso di AIIP indicazioni tuttora inidonee ad assicurare un'applicazione della normativa in parola pienamente coerente con i richiamati principi (v. gli approfondimenti sul punto ai §§8.1 e 8.2, Linee Guida).

AIIP auspica pertanto che la Commissione raccomandi ad ACN integrazioni tecnico-operative delle dette Linee Guida che consentano l'effettiva possibilità di ricorso degli operatori economici interessati alla clausola di salvaguardia dell'art. 13 comma 1 del d. lgs. n. 82 del 2022, in forza della quale i requisiti di accessibilità dell'art. 3 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 stessa natura del servizio offerto, ai sensi dell'art. 13 co. 1 lett. a) del decreto;

b) non comporti l'imposizione di un onere sproporzionato agli operatori economici interessati.

Infatti, sebbene la valutazione dell'applicabilità di una delle dette due condizioni sia rimessa dalle norme allo stesso fornitore di servizi stesso (circostanza sulla quale si soffermano gli approfondimenti svolti nel testo notificato), resta ad avviso di AIIP necessario fornire indicazioni operative agli operatori economici interessati, che anziché limitarsi a richiamare e dettagliare gli elementi da tenere in conto allo scopo, ne agevolino le valutazioni per rendere materialmente fruibile l'eccezione che altrimenti rischia di rimanere solo un'ipotesi "teorica", in pregiudizio agli operatori economici che vertano nelle circostanze di fatto che il legislatore comunitario ha ritenuto invece meritevoli di tutela mediante l'eccezione in parola.

Più esattamente, quanto all'ipotesi di "**modifica sostanziale**" della lettera a), nelle Linee Guida notificate (§8.2, p. 48) si legge che:

*"In mancanza di una definizione puntuale nell'ambito della direttiva e del decreto, laddove il fornitore ravvisi che gli interventi per rendere un servizio conforme ai requisiti di accessibilità del decreto siano tali da modificarne le caratteristiche strutturali e/o a modificare le interfacce/funzionalità di erogazione, è tenuto a effettuare apposita comunicazione all'AgID tramite le modalità indicate sul relativo sito istituzionale. A titolo di esempio, il rifacimento dell'interfaccia utente di un sito web o di un'applicazione mobile è da intendersi quale modifica sostanziale così come la variazione dell'infrastruttura tecnologica (può essere il caso della migrazione da un prodotto di content management system ad altro). Diversamente, l'aggiornamento di versioni di un content management system non è da intendersi, in generale, quale modifica sostanziale. Altresì, l'introduzione di una funzionalità di chatbot non configura l'ipotesi di modifica sostanziale".*

AIIP ritiene che le Linee Guida debbano essere integrate con esemplificazioni anche per i servizi di comunicazione elettronica, specie in merito agli ulteriori requisiti di accessibilità imposti per i servizi di comunicazioni elettroniche di cui alla sezione IV dell'Allegato I del decreto.

Del pari, quanto all'ipotesi di "**onere sproporzionato**" della lettera b), che disciplina la possibilità per gli operatori economici di esentarsi dal rispetto dei requisiti di accessibilità nel caso in cui ciò comporti un onere sproporzionato.

Premesso infatti che 3 sono i criteri elencati nell'Allegato V del decreto:

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

per la valutazione del 1° e 3° criterio viene tuttavia richiesto di compiere un'articolata e complessa analisi dei costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità, suggerendo le varie voci di spesa da considerare (v. All. V decreto e §5.3, p. 32-34 Linee Guida).

Si tratta di un'analisi molto complessa, che può comportare un carico amministrativo ed economico significativo, e che può risultare essa stessa sproporzionata e ingiustificatamente onerosa per una piccola impresa con clientela *consumer* del tutto marginale.

AIIP ritiene pertanto che la Commissione debba raccomandare ad ACN di fornire nelle Linee guida un modello che semplifichi, renda e più efficienti ed accessibili le complesse analisi richieste all'operatore, ossia un modello mediante il quale l'operatore economico interessato possa più agevolmente formulare la valutazione che gli viene richiesta, magari anche facendo affidamento su una presunzione *ex ante* di "onere sproporzionato" in costanza di certi esiti ricavabili dal caricamento dei dati nel modello.

Pertanto, AIIP chiede che nelle Linee Guida sia chiarito che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica con una clientela *consumer* del tutto marginale/limitata, e ad es. al 31/12 precedente inferiore alla soglia di 50.000, possano compiere una valutazione in forma semplificata e sintetica circa la sproporzione dell'onere in parola ai sensi dell'art. 13 lett. b) del decreto.

In specie si chiede di chiarire che piccole imprese che rispettino la soglia indicata possano dichiarare in via generale la sproporzione dell'onere ai sensi del criterio n° 2 (analisi costi/benefici) di cui all'allegato V del decreto, semplicemente attestando in regime di autocertificazione la numerosità dei propri clienti *consumer*, senza necessità di sviluppare ulteriori motivazioni di dettaglio allo scopo, e, soprattutto, senza dover compiere una complicata e costosa analisi dei costi, che sarebbe di per sé ingiustificatamente onerosa e paradossalmente sproporzionata.

Una lettura coerente con il principio di proporzionalità già presente nella Direttiva 2019/882 suggerisce che, al di sotto di soglie indicative di impatto (basate sul numero di clienti finali o sul volume complessivo di traffico gestito), non sia necessario produrre studi tecnico-economici articolati, ma sia sufficiente una dichiarazione motivata in via generale dal fornitore, nella quale si dia atto che i benefici attesi risultano trascurabili rispetto ai costi di adeguamento.

Tale semplificazione non pregiudicherebbe la tutela dell'accessibilità nei casi rilevanti, ma eviterebbe che operatori minori vengano obbligati a sostenere costi ingiustificati per dimostrare ciò che può essere ragionevolmente previsto *ex ante*.

Inoltre, una siffatta indicazione nelle Linee Guida, si tradurrebbe in una maggiore efficienza per gli stessi uffici di vigilanza, che verrebbero sollevati dalla gestione di un numero elevato di documentazioni complesse ma sostanzialmente ininfluenti.

Si auspica quindi che le Linee Guida introducano una clausola esplicita che consenta, in questi casi, l'utilizzo di modelli di autocertificazione semplificata, e che la piattaforma AgID preveda fin da subito un canale strutturato per il loro caricamento.

AIIP chiede quindi che la Commissione raccomandi ad ACN di integrare le Linee Guida per fornire indicazioni per rendere effettiva la cd. clausola di salvaguardia, mediante meccanismi di autovalutazione semplificata laddove ricorrano taluni presupposti che lasciano presumere già *ex ante* la sproporzione dell'onere di assolvere ai requisiti di accessibilità.

Infine, con riguardo al **terzo profilo** evidenziato da AIIP (§7.2 Linee Guida), e all'obbligo di conformarsi agli "*Ulteriori requisiti di accessibilità*" dei servizi di comunicazione elettronica, e in specie agli obblighi per le comunicazioni di emergenza di cui all'art 109, par. 2 del Codice Europeo, è importante che le Linee Guida siano integrate per chiarire che

- (i) per la fornitura di servizi di sola connettività Internet, ai sensi dell'art. 13 co. 1 lett. a), del decreto, non è necessario l'adeguamento agli "*Ulteriori requisiti di accessibilità*" afferenti le comunicazioni di emergenza, poiché ciò comporterebbe una modifica sostanziale della stessa natura del servizio offerto;
- (ii) per i servizi telefonici basati sul numero è ragionevole presumere che l'obbligo di "*rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale*" e, a maggior ragione, l'obbligo di sincronizzare voce e testo delle comunicazioni di emergenza possano comportare in ragione della tecnologia impiegata una modifica sostanziale della stessa natura del servizio offerto ai sensi dell'art. 13 co. 1 lett. a);
- (iii) in ogni caso, che gli obblighi afferenti le comunicazioni di emergenza non sono autonomamente implementabili dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica, poiché è necessaria l'interazione con le Autorità incaricate (PSAP) e quindi la definizione regolamentare delle modalità tecnico-operative a ciò necessarie mediante un apposito tavolo tecnico.

\* \* \*

Si rimane a disposizione per ogni eventuale richiesta di approfondimento e/o chiarimenti relativi al contributo.

Distinti saluti,

*Associazione Italiana Internet Provider*