

AccessibleEU: rapporto finale

Conoscere la normativa europea in materia di accessibilità

Lavorare insieme per costruire un'Unione europea più accessibile per le persone
con disabilità.

Consorzio composto da:



Contenuto

1. Informazioni su AccessibleEU	2
2. Scopo delle presenti linee guida	2
3. Legislazione europea in materia di accessibilità	2
3.1. Atto europeo sull'accessibilità	2
3.2. Appalti pubblici	8
3.3. Comunicazione, media e tecnologia dell'informazione	9
3.4. Trasporto pubblico	11
3.5. Servizi digitali	21
3.6. Accesso alla giustizia	22
4. Norme associate alle direttive e ai mandati dell'UE	23
4.1. Standard di accessibilità	23
5. Allegato I. Requisiti di accessibilità	26
5.1. Requisiti di accessibilità digitale	26
5.2. Informazioni su prodotti e servizi	29
5.3. Numero di emergenza europeo (112)	29
5.4. Requisiti di accessibilità per i servizi di trasporto	30

1. Informazioni su AccessibleEU

Il Centro europeo di risorse per l'accessibilità (AccessibleEU) è una delle iniziative faro proposte nella [strategia della Commissione europea per i diritti delle persone con disabilità](#). Lo scopo principale del Centro è sostenere l'attuazione della legislazione dell'Unione europea (UE) in materia di accessibilità in tutti gli Stati membri e aumentare la coerenza e l'efficienza delle politiche in materia di accessibilità facilitando l'accesso alle conoscenze pertinenti. AccessibleEU riunisce autorità nazionali, esperti, professionisti e altri portatori di interessi di tutti i settori dell'accessibilità per condividere buone pratiche, esperienze e competenze per facilitare l'attuazione del diritto dell'UE.

2. Finalità delle presenti linee guida

Queste linee guida sono un documento sintetico e di facile utilizzo che mira a fornire conoscenze sulla legislazione e sugli standard più rilevanti dell'Unione Europea in materia di accessibilità. I lettori avranno una migliore comprensione del loro scopo, ambito principale e requisiti. Il presente documento contiene anche le date entro le quali gli Stati membri sono stati o saranno tenuti ad attuare le disposizioni enunciate o a recepirle nella legislazione nazionale.

Tuttavia, è importante che i lettori verifichino su base nazionale ciò che le loro autorità o i loro fornitori hanno fatto per conformarsi alla legislazione. Per ulteriori spiegazioni sugli atti giuridici sintetizzati nel presente documento, AccessibleEU ha preparato una serie di [guide complementari disponibili sul sito web del Centro](#).

3. Legislazione europea in materia di accessibilità

3.1. Atto europeo sull'accessibilità

3.1.1. Direttiva 2019/882/UE sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi

- **Finalità**

[La direttiva 2019/882/UE](#), nota anche come atto europeo sull'accessibilità, mira ad armonizzare le legislazioni nazionali e i requisiti minimi di accessibilità per garantire il corretto funzionamento del mercato interno. Il suo obiettivo finale è rendere l'Europa una società più inclusiva migliorando l'accesso ai prodotti e ai servizi per le persone con disabilità, anche nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). La presente direttiva stabilisce inoltre i requisiti per l'accessibilità economica dell'accesso a Internet, della comunicazione vocale e della disponibilità delle relative apparecchiature e servizi per i consumatori con disabilità.

- **Ambito di applicazione**

Le tecnologie digitali sono l'obiettivo principale della presente direttiva, che si applica ai prodotti e ai servizi immessi sul mercato dopo il 28 giugno 2025 [articolo 2]. Questi includono:

- Smartphone, tablet, computer e sistemi operativi, apparecchiature TV
- Bancomat e terminali di pagamento
- E-reader ed e-book
- Biglietterie automatiche e check-in
- Servizi telefonici
- Servizi bancari
- Commercio elettronico
- Siti web e altre fonti di informazione per il trasporto
- Servizi di media audiovisivi (AVMS)
- Chiamate al numero di emergenza europeo 112.

[Accedi a una sintesi dei requisiti di accessibilità per i prodotti e i servizi contemplati dalla presente direttiva nella presente relazione, sezione 5.](#)

- **Principali disposizioni**

Gli Stati membri dell'UE devono recepire la presente direttiva nel diritto nazionale. Sebbene siano obbligati a raggiungere i suoi obiettivi, sono liberi di decidere come farlo rispettare [articolo 31].

- Gli Stati membri devono garantire che i fabbricanti e i prestatori di servizi immettano sul mercato i prodotti e forniscano i servizi che rientrano nell'ambito di applicazione dell'atto europeo sull'accessibilità solo se soddisfano i requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della direttiva [articolo 6]
- Quando i prodotti e i servizi sono conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti nell'atto europeo sull'accessibilità, gli Stati membri non possono ostacolarne la circolazione sul mercato del loro territorio per motivi connessi ai requisiti di accessibilità [articolo 6].
- Per quanto riguarda i prodotti, l'atto europeo sull'accessibilità impone obblighi ai fabbricanti, ai rappresentanti autorizzati, agli importatori e ai distributori [articolo 7].
- I fabbricanti devono garantire che i prodotti siano progettati e fabbricati conformemente ai requisiti di accessibilità applicabili stabiliti dalla presente direttiva. Devono effettuare una valutazione della conformità e redigere una dichiarazione UE di conformità che deve essere conservata per 5 anni ed essere disponibile per le autorità competenti su richiesta. Devono inoltre apporre la marcatura CE [articolo 7].
- Le autorità di vigilanza del mercato devono verificare la conformità ai requisiti di accessibilità applicabili e, se necessario, imporre ai fabbricanti di adottare tutte le misure correttive appropriate entro un termine ragionevole e, in caso di mancata adozione di tali misure, di ritirare il prodotto dal mercato [articolo 19].
- I fornitori di servizi devono progettare e fornire servizi in conformità ai requisiti di accessibilità stabiliti nella direttiva e preparare informazioni che spieghino in che modo i servizi soddisfano i requisiti di accessibilità applicabili. Tali informazioni devono essere disponibili in diversi formati accessibili e conservate per tutto il tempo in cui il servizio è in funzione [articolo 13].
- Gli Stati membri devono designare le autorità responsabili del controllo della conformità dei servizi ai requisiti di accessibilità, dare seguito ai reclami e alle

segnalazioni sulle questioni relative alla non conformità e verificare che il prestatore di servizi abbia adottato le necessarie misure correttive [articolo 23].

[Accedere a una sintesi delle informazioni sui requisiti di prodotti e servizi nella presente relazione, sezione 5.2.](#)

- **Ambiente costruito**

L'atto europeo sull'accessibilità lascia agli Stati membri la possibilità di rispettare i requisiti di accessibilità per quanto riguarda l'ambiente costruito utilizzato dai clienti dei servizi contemplati dalla direttiva. L'allegato III contiene un elenco di requisiti indicativi a tal fine [articolo 4].

- **Esenzione**

Le piccole imprese che forniscono servizi sono generalmente esentate dall'obbligo di conformarsi alla direttiva (UE) 2019/882. [Articolo 4].

- **Oneri sproporzionati e modifiche fondamentali: cosa sono e quando rivendicarli**

I requisiti di accessibilità stabiliti dalla presente direttiva si applicano nella misura in cui non impongono una modifica del prodotto o dei servizi che comporti una modifica sostanziale della sua natura di base o impongano un onere sproporzionato ai fabbricanti o ai prestatori di servizi interessati, ossia un ulteriore onere organizzativo o finanziario eccessivo per l'impresa (ad esempio l'assunzione di una quota considerevole delle loro risorse umane e finanziarie). La mancanza di priorità, di tempo o di conoscenza non deve essere considerata un motivo legittimo. Le organizzazioni che ricevono finanziamenti, siano esse pubbliche o private, non possono richiedere un onere sproporzionato a causa di problemi finanziari.

I fabbricanti e i prestatori di servizi interessati devono valutare se il rispetto dei requisiti di accessibilità comporti una modifica sostanziale o imponga un onere sproporzionato. Essi devono documentare tale valutazione e conservare tutti i risultati pertinenti per un periodo di cinque anni. [Articolo 14].

- **TempisticheTempistiche**
 - 28 giugno 2022 - Termine entro il quale gli Stati membri devono recepire la direttiva nel diritto nazionale.
 - 28 giugno 2025 - Gli Stati membri devono garantire l'attuazione del loro diritto nazionale
 - 28 giugno 2030 – fine del periodo transitorio durante il quale i fornitori di servizi potevano utilizzare prodotti non conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti nell'Atto europeo sull'accessibilità. Entro tale data, ciascuno Stato membro deve presentare una relazione – e successivamente una ogni 5 anni – che valuti l'applicazione della direttiva.
 - 28 giugno 2045 - tutti i terminali self-service inaccessibili dovranno essere rimossi.

3.1.2. **Direttiva 2016/2102/UE sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili per gli enti pubblici**

- **Finalità**

[La direttiva 2016/2102/UE](#) stabilisce i requisiti minimi che i siti web e le applicazioni devono soddisfare per essere accessibili alle persone con disabilità. Gli Stati membri possono mantenere o introdurre misure conformi al diritto dell'UE che vanno al di là dei requisiti minimi di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili stabiliti dalla presente direttiva.

- **Ambito di applicazioneAmbito di applicazione**

Si applica ai siti web e alle applicazioni mobili appartenenti a enti pubblici in tutti gli Stati membri. L'obiettivo è migliorare l'accesso ai servizi pubblici online per le persone con disabilità.

- **Disposizioni principali**

- Gli Stati membri devono garantire che gli enti pubblici adottino le misure necessarie per rendere più accessibili i loro siti web e le loro applicazioni mobili, rendendoli percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

- Gli enti pubblici possono avvalersi di una deroga per un sito web o un'applicazione mobile specifici, qualora il rispetto dei requisiti di accessibilità imponga loro un onere sproporzionato, tenendo conto delle dimensioni, delle risorse e della natura dell'ente pubblico interessato, nonché dei costi e dei benefici stimati per l'ente pubblico interessato in relazione ai benefici stimati per le persone con disabilità [articolo 5]
- Gli enti pubblici devono fornire una dichiarazione di accessibilità dettagliata su come i loro siti web sono conformi ai requisiti stabiliti dalla direttiva o seguendo il modello stabilito nella [decisione di esecuzione UE 2018/1523 dell'11 ottobre 2018](#) [articolo 7].
- Gli Stati membri hanno inoltre la responsabilità di agevolare i programmi di formazione su come creare, gestire e aggiornare i contenuti accessibili per i siti web e le applicazioni mobili. Devono inoltre sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza dei requisiti di accessibilità e condividere le buone pratiche [articolo 7].
- Il rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti nella presente direttiva deve essere monitorato dagli Stati membri, che devono riferire alla Commissione europea in merito ai risultati pertinenti [articolo 8].
- Gli enti pubblici devono fornire agli utenti informazioni su come segnalare problemi di accessibilità e un link a un modulo di reclamo o a un meccanismo creato a tale scopo [articolo 8].

- **TempisticheTempistiche**

Il termine ultimo per la conformità a tale direttiva da parte di tutti i siti web del settore pubblico dell'UE era il 23 settembre 2020 e, per le applicazioni mobili, il 23 giugno 2021 [articolo 12].

[Accedi a una sintesi delle esigenze e dei requisiti di accessibilità nella presente relazione, sezione 5.](#)

3.2. Appalti pubblici

3.2.1. Direttiva 2014/24/UE sugli appalti pubblici

- **Scopo e ambito di applicazione della direttiva**

[La direttiva 2014/24/UE](#) stabilisce le norme in materia di appalti pubblici in Europa. Stabilisce quando l'accessibilità è obbligatoria quando si acquistano prodotti e servizi. La presente direttiva è una delle due principali direttive dell'UE che definiscono il quadro per gli appalti pubblici, insieme alla [direttiva 2014/25/UE \(direttiva sui servizi di pubblica utilità\)](#).

- **Ambito di applicazione**

Si applica solo alle offerte il cui valore monetario è stimato non inferiore alle soglie stabilite dalla Commissione europea. Tali soglie vengono riviste ogni due anni. Le parti interessate devono consultare periodicamente la Gazzetta ufficiale dell'Unione europea per un aggiornamento su tali soglie [articolo 1].

- **Disposizioni principali**

- La procedura di appalto deve essere effettuata preferibilmente utilizzando mezzi di comunicazione elettronici. Questi devono essere non discriminatori e conformi ai requisiti di accessibilità [articolo 22].
- Le specifiche tecniche devono soddisfare i criteri di accessibilità indicati nell'Atto europeo sull'accessibilità [articolo 42].
- L'offerta economicamente più vantaggiosa deve essere individuata in base al prezzo o al costo e può includere il miglior rapporto qualità-prezzo, che deve essere valutato sulla base di criteri, compresi gli aspetti qualitativi, ambientali e/o sociali, legati all'oggetto dell'appalto pubblico in questione. Tali criteri possono comprendere l'accessibilità [articolo 67, paragrafo 2].

- **Tempistiche**

Il termine entro il quale gli Stati membri dovevano recepire la presente direttiva nel diritto nazionale era il 18 aprile 2016 [articolo 90].

3.3. Comunicazioni, media e tecnologie dell'informazione

3.3.1. Direttiva 2018/1972/UE che istituisce il codice europeo delle comunicazioni

- **Finalità**

[La direttiva 2018/1972/UE](#) mira ad attuare un mercato interno armonizzato delle telecomunicazioni, dei media e delle tecnologie dell'informazione per promuovere la connettività e la qualità dei servizi di comunicazione elettronica in Europa. Mira inoltre a garantire una migliore protezione dei consumatori e a consentire agli utenti finali con disabilità, compresi gli anziani, di accedere ai servizi di comunicazione su base di uguaglianza con gli altri.

- **Ambito di applicazione**

La direttiva disciplina le reti di comunicazione elettronica (telecomunicazioni), i servizi di telecomunicazione e le risorse e i servizi correlati [articolo 1]

- **Disposizioni principali**

Il codice impone agli Stati membri di garantire che tutti i consumatori, compresi quelli con disabilità, abbiano accesso a servizi di comunicazione accessibili e a prezzi abbordabili. A tal proposito, devono:

- Introdurre misure appropriate per promuovere la creazione di un mercato di prodotti e servizi a prezzi accessibili che includano strutture per le persone con disabilità, comprese le attrezzature con tecnologie assistive. Ad esempio, il costo dei servizi di ritrasmissione per i consumatori con disabilità dovrebbe essere equivalente al costo medio dei servizi di comunicazione vocale [paragrafo 226].
- Rendere accessibili agli utenti finali con disabilità i servizi di emergenza, compreso il numero di emergenza europeo 112. Tale servizio deve essere gratuito [articolo 109, paragrafo 7].

- L'accesso ai servizi di emergenza per le persone con disabilità deve essere equivalente a quello di cui godono le persone senza disabilità [articolo 109, paragrafo 5].

[Accedere a un riepilogo dei requisiti di accessibilità per il numero di emergenza 112 nel presente documento, Sezione 5.3.](#)

- Garantire che i clienti con disabilità traggano vantaggio dalla concorrenza e abbiano un accesso equivalente ai servizi di comunicazione elettronica e benefino della scelta dei fornitori di servizi su base di uguaglianza con gli altri. Ad esempio, che abbiano accesso a termini e condizioni equivalenti, compresi i prezzi, le tariffe e la qualità del servizio [cfr. paragrafo 297].
- Garantire che sia fornito un supporto adeguato e accessibile a un cliente con disabilità di un determinato servizio [articolo 85, paragrafo 4].
- Garantire che le informazioni relative al servizio, comprese le informazioni contrattuali, siano fornite in modo chiaro, comprensibile e in un formato accessibile [articolo 102].

- **Tempistiche**

Il termine entro il quale gli Stati membri dovevano recepire la presente direttiva nel diritto nazionale era il 21 dicembre 2020. Entro giugno 2025 in tutti gli Stati membri dovrà essere diffuso almeno il testo in tempo reale [[European Emergency Number Association](#), 2021, pag. 16].

3.3.2. Direttiva 2018/1808/UE relativa ai servizi di media audiovisivi

- **Finalità**

[Direttiva 2018/1808/UE](#) disciplina il coordinamento a livello dell'UE delle legislazioni nazionali in materia di servizi di media audiovisivi. Ciò vale sia per le trasmissioni tradizionali, sia per le piattaforme online emergenti che per i nuovi media, e si applica quindi a una serie di fornitori di servizi quali emittenti, piattaforme per la condivisione di video e altri servizi di media audiovisivi a richiesta che operano all'interno dell'Unione europea.

- **Ambito di applicazioneAmbito di applicazione**

La direttiva si applica ai fornitori di servizi di media stabiliti negli Stati membri. In linea di principio, un fornitore di servizi di media è considerato stabilito in uno Stato membro se la sua sede centrale è ubicata e le decisioni editoriali sono adottate in tale Stato membro. I servizi di media audiovisivi destinati esclusivamente alla ricezione in paesi terzi non sono soggetti alla presente direttiva [articolo 2].

- **Disposizioni principali**

- Gli Stati membri devono garantire che i fornitori di servizi di media soggetti alla loro giurisdizione rendano i loro contenuti accessibili alle persone con disabilità, in particolare alle persone con disabilità visive o uditive [cfr. paragrafo 22].
- Le persone con disabilità devono avere accesso a un punto di contatto per ottenere informazioni o presentare reclami in merito a problemi di accessibilità che sia accessibile e disponibile online [articolo 7].

- **TempisticheTempistiche**

Il termine di recepimento della direttiva è scaduto il 19 settembre 2020.

3.4. Trasporto pubblico

Il 23 novembre 2023 la Commissione europea ha proposto [il pacchetto sulla mobilità dei passeggeri](#), in cui si presta particolare attenzione alle esigenze dei passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta. Queste proposte mirano a migliorare l'esperienza dei passeggeri e dei viaggiatori rafforzando i loro diritti.

La proposta offre meccanismi di applicazione più rigorosi e introduce nuove norme per i passeggeri aerei che hanno prenotato i loro voli tramite un intermediario. Tutela inoltre i diritti dei passeggeri che utilizzano diversi tipi di trasporto in un unico viaggio. Ad esempio, treni e autobus. Le persone a mobilità ridotta che passano da un modo di trasporto all'altro durante il viaggio saranno assistite nei punti di coincidenza dai vettori e dagli operatori dei terminali quando viaggiano nell'ambito di un unico contratto di trasporto o quando viaggiano attraverso hub passeggeri multimodali. Inoltre, le compagnie aeree che richiedono ai passeggeri a

mobilità ridotta di viaggiare accompagnati, devono consentire all'accompagnatore di viaggiare gratuitamente.

Tuttavia, fino all'adozione del pacchetto sulla mobilità dei passeggeri proposto a novembre, la legislazione riassunta di seguito rimarrà in vigore.

3.4.1. Regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 2021/782](#) stabilisce le norme relative ai diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario con disabilità e alle condizioni offerte dai fornitori di servizi di trasporto ferroviario.

- **Ambito di applicazione**

In linea di principio, i diritti dei passeggeri ferroviari dell'Unione europea si applicano a tutti i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri in tutti gli Stati membri. Tuttavia, gli Stati membri possono esentare alcuni tipi di servizi dall'applicazione di tali diritti ai sensi dei regolamenti. Il regolamento si riferisce alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta: si tratta di qualsiasi persona che abbia una menomazione permanente o temporanea che possa ostacolare il loro pieno ed effettivo utilizzo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'uso del trasporto sia ridotta a causa dell'età [articolo 2].

- **Disposizioni principali**

- La prenotazione e i biglietti per i passeggeri con disabilità non possono comportare costi aggiuntivi [articolo 11, paragrafo 4].
- Tutte le informazioni relative al viaggio, compresi i cambiamenti di orario, le emergenze e le strutture di accesso a bordo, tra gli altri, devono essere disponibili in formati accessibili [articolo 22, paragrafo 1].

- I gestori delle stazioni e le compagnie ferroviarie devono offrire gratuitamente assistenza sia in stazione che a bordo ai passeggeri con disabilità. Le persone a mobilità ridotta devono poter salire e scendere da un treno senza problemi [articolo 23, paragrafo 1].
- Se un'impresa ferroviaria richiede che una persona con disabilità sia accompagnata a bordo del treno, l'accompagnatore deve avere il diritto di viaggiare gratuitamente e di sedersi, se possibile, accanto al passeggero principale [articolo 23, paragrafo 1, lettera b)].
- I passeggeri con disabilità devono avere accesso agli stessi servizi degli altri passeggeri a bordo [articolo 23, paragrafo 1, h].
- I passeggeri devono essere risarciti integralmente e senza indebito ritardo per qualsiasi perdita o danno alle attrezzature per la mobilità, comprese le cure per i cani da assistenza feriti durante il viaggio [articolo 13].
- Se il viaggio viene interrotto e non può continuare lo stesso giorno e la compagnia ferroviaria deve offrire un alloggio per la notte, si deve tener conto, ove possibile, anche delle esigenze dei cani da assistenza [articolo 20, paragrafo 2].
- I gestori delle stazioni ferroviarie e le imprese di trasporto devono mettere in atto un sistema di gestione dei reclami per i passeggeri. Le istruzioni e i dettagli della procedura di reclamo devono essere disponibili in formati accessibili [articolo 28].
- Le persone con disabilità devono richiedere l'assistenza di viaggio e avere un periodo di preavviso di 24 ore per richiedere l'assistenza di viaggio (24 ore prima della partenza). Tuttavia, i gestori delle stazioni e i fornitori di servizi devono compiere uno sforzo ragionevole per offrire assistenza anche senza un preavviso di 24 ore [articolo 24].
- Inoltre, il personale che si occupa di tale assistenza dovrebbe ricevere una formazione mirata in materia di disabilità, in modo da sapere come soddisfare

le esigenze dei passeggeri con disabilità. Sono inoltre previsti periodici corsi di aggiornamento [articolo 26].

- **Tempistiche**

Il presente regolamento si applica a tutti gli Stati membri a decorrere da giugno 2023.

3.4.2. Regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (STI-PRM)

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 1300/2014 della Commissione](#), chiamato anche "TSI-PRM", si occupa dell'accessibilità dei treni e delle stazioni ferroviarie. L'obiettivo è che tutti gli Stati membri si adoperino per migliorare l'accessibilità del loro sistema ferroviario per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

- **Ambito di applicazione**

La STI-PRM si applica a tutte le aree pubbliche delle stazioni dedicate al trasporto di passeggeri. Copre tutti gli aspetti rilevanti per l'accessibilità per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (ad esempio: infrastrutture, materiale rotabile, esercizio e gestione del traffico) [articolo 2].

- **Disposizioni principali**

- I treni e le stazioni nuovi e ristrutturati devono essere dotati di caratteristiche di accessibilità, quali:
 - servizi igienici accessibili in sedia a rotelle
 - Segnali audio
 - Loop uditivi alla biglietteria
 - Marcatura tattile sulle piattaforme
 - illuminazione

Per informazioni dettagliate si veda il punto 4.2 dell'allegato.

- Gli Stati membri sono tenuti a sviluppare e adoperarsi per mettere in pratica un piano nazionale di attuazione che definisca le modalità per eliminare progressivamente tutti gli ostacoli individuati all'accessibilità attraverso la rete ferroviaria [articolo 8].

- **Tempistiche**

Il regolamento della Commissione è stato pubblicato nel novembre 2014 ed è entrato in vigore nel gennaio 2015.

3.4.3. Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 181/2011](#) stabilisce le norme relative ai diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus e le condizioni offerte dai fornitori di servizi di trasporto effettuati con autobus.

- **Ambito di applicazione**

Il regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari di autobus in partenza da un terminale situato nel territorio di uno Stato membro e con una distanza di percorrenza pari o superiore a 250 km.

- **Disposizioni principali**

- I passeggeri hanno diritto a ricevere un risarcimento o una sostituzione analoga per le attrezzature o i dispositivi di mobilità smarriti o danneggiati durante il viaggio. L'indennizzo deve essere pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'apparecchiatura persa o danneggiata [articolo 7].
- Le compagnie di autobus non possono rifiutare una prenotazione o un biglietto a qualsiasi persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta. Il rifiuto è consentito solo per giustificati motivi di sicurezza. Ad esempio, se la progettazione del veicolo rende impossibile l'imbarco o lo sbarco in sicurezza di un passeggero con disabilità [articolo 9].

- I sistemi di prenotazione e di vendita dei biglietti online o digitali (siti web o applicazioni) devono essere accessibili ai passeggeri con disabilità [articolo 9].
- I fornitori di servizi di trasporto in autobus non possono addebitare costi aggiuntivi ai passeggeri con disabilità per prenotazioni e biglietti. Le condizioni devono essere le stesse che si applicano agli altri passeggeri [articolo 9].
- Se un vettore, un'agenzia di viaggi o un operatore turistico rifiuta la prenotazione di una persona per motivi di disabilità o di mobilità ridotta per motivi di sicurezza, tale persona può chiedere di essere accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza richiesta. L'accompagnatore deve essere trasportato gratuitamente e, quando possibile, essere seduto accanto alla persona con disabilità [articolo 10].
- I fornitori di servizi di trasporto e il personale delle stazioni devono fornire assistenza gratuita alle persone con disabilità presso i terminali e a bordo degli autobus e dei pullman e devono essere adeguatamente formati a tal fine [articolo 13].
- L'ente di gestione del terminal deve designare un punto all'interno o all'esterno del terminal in cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo e richiedere assistenza. Il punto deve essere chiaramente segnalato e offrire informazioni di base sul terminale e sull'assistenza fornita, in formati accessibili [articolo 13].

- **Tempistiche**

Il regolamento si applica a tutti gli Stati membri a decorrere dal 1° marzo 2013.

3.4.4. Regolamento (UE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 1107/2006](#) stabilisce norme per la protezione e l'assistenza dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta che intendono viaggiare utilizzando servizi aerei commerciali di trasporto di passeggeri.

- **Ambito di applicazione**

Il regolamento si applica ai passeggeri in partenza, in transito o in arrivo in un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro. Le norme si applicano anche ai passeggeri che viaggiano da un paese terzo verso uno Stato membro a bordo di una compagnia aerea dell'UE [articolo 1].

- **Disposizioni pertinenti**

- Le compagnie aeree non possono rifiutare una prenotazione o un biglietto a qualsiasi persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta. Il rifiuto è consentito solo per giustificati motivi di sicurezza [articolo 3].
- I passeggeri a cui è stato negato l'imbarco dopo l'acquisto di un biglietto hanno diritto a un rimborso o a un volo alternativo [articolo 2].
- Gli aeroporti devono designare un punto in cui i passeggeri con disabilità possono annunciare il loro arrivo e richiedere assistenza [articolo 5].
- L'assistenza ai passeggeri con disabilità deve essere fornita in aeroporto e sull'aereo, nonché per l'imbarco e lo sbarco [cfr. allegato I].
- L'assistenza deve essere gratuita [cfr. articolo 8].
- I vettori aerei e i gestori aeroportuali devono garantire che il loro personale riceva una formazione adeguata su come fornire assistenza [articolo 11].
- I passeggeri con disabilità devono notificare le loro esigenze particolari ai vettori aerei, ai loro agenti o agli operatori turistici almeno 48 ore prima dell'orario di partenza pubblicato [articolo 6].
- Le compagnie aeree possono richiedere ai passeggeri con disabilità di viaggiare accompagnati da una persona in grado di fornire assistenza, se il passeggero non è in grado di soddisfare i requisiti essenziali di sicurezza senza

- assistenza (raggiungere il giubbotto di salvataggio, allacciare la cintura di sicurezza ed evacuare l'aereo in caso di emergenza) [articolo 3].
- Se una compagnia aerea non rispetta il presente regolamento, i passeggeri con disabilità possono presentare un reclamo all'ente di gestione dell'aeroporto, della compagnia aerea o dell'organismo designato dallo Stato membro in cui è situato l'aeroporto [articolo 15].
 - Gli Stati membri possono stabilire sanzioni nei confronti di qualsiasi compagnia aerea dell'UE che non rispetti il presente regolamento [articolo 16].
 - Le informazioni sulle norme di sicurezza e sulle restrizioni che si applicano alle attrezzature e ai dispositivi utilizzati dai passeggeri disabili devono essere disponibili in formati accessibili. Ciò vale per gli operatori turistici e le agenzie di viaggio che effettuano prenotazioni di viaggi aerei [articolo 4].
 - I cani da assistenza devono essere ospitati sugli aerei in conformità con le leggi nazionali applicabili [articolo 7].

- **Tempistiche**

Il regolamento si applica a tutti gli Stati membri a partire dal luglio 2008.

3.4.5. **Direttiva 2009/45/UE relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri**

- **Finalità**

[La direttiva 2009/45/CE](#) introduce un livello uniforme di sicurezza della vita e dei beni sulle navi da passeggeri e sulle unità veloci da passeggeri nuove ed esistenti quando entrambe le categorie di navi e unità da diporto sono impegnate in viaggi nazionali. Stabilisce inoltre le procedure di negoziazione a livello internazionale ai fini di un'armonizzazione delle norme applicabili alle navi da passeggeri adibite a viaggi internazionali.

- **Ambito di applicazione**

La presente direttiva si applica alle seguenti navi e unità da passeggeri adibite a viaggi nazionali [articolo 3]:

- Navi passeggeri nuove ed esistenti di lunghezza pari o superiore a 24 metri
- Unità veloci da passeggeri

- **Disposizioni principali**

Per maggiori dettagli si veda l'allegato III.

- La struttura della nave deve consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di imbarcarsi e sbarcare agevolmente con o senza assistenza. Deve inoltre consentire loro di muoversi all'interno della nave, di entrare e uscire dai ponti senza assistenza o attraverso rampe, ascensori o montacarichi. I corrimano, i corridoi e i corridoi, le porte e le porte devono consentire il movimento di una persona su sedia a rotelle.
- I segnali forniti su una nave per aiutare i passeggeri dovrebbero essere accessibili e di facile lettura per le persone a mobilità ridotta (comprese le persone con disabilità sensoriali) ed essere posizionati nei punti chiave.
- Gli operatori dovrebbero disporre a bordo della nave dei mezzi visivi e verbali per fornire annunci alle persone con disabilità. I sistemi di allarme devono essere progettati in modo da essere accessibili ai passeggeri a mobilità ridotta, compresi i passeggeri con disabilità sensoriali o di apprendimento.

- **Tempistiche**

La direttiva avrebbe dovuto essere recepita da tutti gli Stati membri entro il gennaio 2003.

Regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#) specifica le norme relative ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne e le condizioni offerte dai fornitori di servizi di trasporto.

- **Ambito di applicazione**

- Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano su servizi passeggeri operati da un vettore dell'Unione e che si imbarcano e/o sbarcano nel territorio di uno Stato membro. Vi sono tuttavia alcune eccezioni, ad esempio il regolamento non si applica alle navi certificate per il trasporto di un massimo di 12 passeggeri o alle escursioni e alle visite guidate diverse dalle crociere [articolo 2].

- **Disposizioni principali**

- Gli Stati membri devono garantire che i gestori dei porti e le imprese di trasporto stabiliscano norme di accesso non discriminatorie per i passeggeri [articolo 9].
- Ai passeggeri non deve essere negata la prenotazione, il biglietto o l'imbarco per motivi di disabilità o mobilità ridotta. Il rifiuto è consentito solo per giustificati motivi di sicurezza [articolo 7].
- L'assistenza in loco ai passeggeri con disabilità deve essere fornita gratuitamente in porto e a bordo. I passeggeri devono essere in grado di imbarcarsi e scendere in sicurezza dalla nave. Gli operatori dei terminali devono garantire che il loro personale sia adeguatamente formato per fornire tale assistenza [articolo 14].
- Le informazioni relative al viaggio, comprese le condizioni di accesso, devono essere disponibili in formati accessibili [articolo 9].
- I cani da assistenza devono essere ospitati conformemente alla legislazione dello Stato membro in cui opera il prestatore di servizi a partire dall'[articolo 10].

- **Tempistiche**

Il regolamento è stato applicato in tutti gli Stati membri a partire dal 18 dicembre 2012.

[Accedi a una sintesi dei requisiti generali di accessibilità applicabili ai trasporti pubblici in Europa nella sezione 5.4 della presente relazione.](#)

3.5. Servizi digitali

3.5.1. Regolamento (UE) 2022/2065 relativo a un mercato unico dei servizi digitali (legge sui servizi digitali)

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 2022/2065](#) specifica norme armonizzate sulla fornitura di servizi digitali intermediari nel mercato interno europeo ai servizi intermediari offerti a destinatari situati nell'UE.

- **Ambito di applicazione**

Il regolamento si applica ai servizi di intermediazione offerti a destinatari situati nell'UE [articolo 2].

- **Disposizioni principali**

Il presente regolamento prevede l'istituzione di un codice di condotta che faciliti l'accessibilità delle piattaforme online e dei motori di ricerca di dimensioni molto grandi, al fine di garantire che le informazioni soddisfino i requisiti di accessibilità stabiliti dalla legislazione dell'UE. In altre parole, tali informazioni devono essere facili da trovare e accessibili alle persone con disabilità [articolo 47].

- **Tempistiche**

Il regolamento è entrato in vigore nel novembre 2022 e deve applicarsi a tutti gli Stati membri a decorrere dal 17 febbraio 2024.

3.5.2. Regolamento (UE) n. 910/2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno

- **Finalità**

[Il regolamento \(UE\) n. 910/2014](#) mira a migliorare la fiducia nelle transazioni elettroniche in tutta l'UE e ad aumentare l'efficacia dei servizi online pubblici e privati

e del commercio elettronico. Elimina inoltre gli ostacoli ai sistemi di identificazione elettronica e di firma elettronica, in modo che sia le persone fisiche che quelle giuridiche possano utilizzare la loro identificazione elettronica in qualsiasi paese dell'Unione europea.

- **Ambito di applicazione**

Il regolamento istituisce un quadro giuridico transfrontaliero per le firme elettroniche, il sigillo elettronico, la validazione temporale elettronica, la consegna elettronica certificata e l'autenticazione del sito web [articolo 2].

- **Disposizioni principali**

Ove possibile, i servizi fiduciari forniti e i prodotti per gli utenti finali utilizzati nella fornitura di tali servizi devono essere resi accessibili alle persone con disabilità [articolo 15].

- **Tempistiche**

Il presente regolamento si applica a tutti gli Stati membri a decorrere dal 1° luglio 2016.

3.6. Accesso alla giustizia

3.6.1. Direttiva 2012/29/UE che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato

- **Finalità**

[La direttiva 2012/29/UE](#) mira a garantire che le vittime di reato siano riconosciute, trattate in modo rispettoso, professionale, sensibile e non discriminatorio e ricevano informazioni, sostegno e protezione adeguati. Mira inoltre a garantire che siano in grado di partecipare ai procedimenti penali.

- **Ambito di applicazione**

Le disposizioni della direttiva si applicano alle vittime di tutti i reati, tuttavia viene prestata particolare attenzione a categorie specifiche di vittime, comprese le vittime con disabilità.

- **Disposizioni principali**

Gli Stati membri dell'UE devono garantire che le vittime con disabilità possano beneficiare pienamente dei diritti sanciti dalla presente direttiva, su base di uguaglianza con gli altri, ad esempio garantendo che le comunicazioni siano fornite in un linguaggio semplice e accessibile, oralmente o per iscritto. Devono inoltre facilitare l'accessibilità ai locali in cui si svolge il procedimento penale e che le informazioni fornite soddisfino i criteri di accessibilità stabiliti dalla legislazione dell'Unione europea [paragrafo 15].

- **Tempistiche**

La direttiva è entrata in vigore nel novembre 2012. Il termine per il suo recepimento è scaduto il 16 novembre 2015.

4. Norme associate a direttive e mandati UE.

4.1. Standard di accessibilità

4.1.1. EN 301 549 Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT

- **Finalità e ambito di applicazione della norma**

La norma europea [EN 301 549](#) specifica i requisiti di accessibilità funzionale per una varietà di soluzioni di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT). Le ultime 2 versioni di questa norma sono state armonizzate. L'ultima versione, la [EN 301 549 v3.2.1](#) è quella attualmente in vigore.

Lo standard che include una descrizione delle procedure di prova e una metodologia di valutazione per ciascun requisito, e che fa riferimento alle WCAG 2.1 per l'applicazione dei requisiti di accessibilità. È destinato all'uso con tecnologie, prodotti e servizi basati sul Web e non Web che utilizzano sia software che hardware.

Questa norma è stata adottata in risposta ai mandati di normazione M [376](#) e [M 554 della Commissione europea](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Accessibilità e fruibilità dell'ambiente costruito – Requisiti funzionali

- **Finalità e e ambito di applicazione della norma**

[La norma EN 17210:2021](#) è stata sviluppata in risposta al mandato di normazione della Commissione europea [M 420](#) Built Environment. Specifica una serie di requisiti funzionali di accessibilità e usabilità e raccomandazioni per molti elementi costruttivi, assemblaggio, configurazione interna, nonché componenti e accessori che compongono l'ambiente costruito.

In particolare, questi requisiti funzionali e raccomandazioni riguardano gli aspetti costruttivi delle aree pedonali e urbane all'aperto, l'approccio e l'accesso agli edifici, la circolazione interna e l'uso delle strutture all'interno degli edifici, l'uscita dagli edifici in situazioni normali e l'evacuazione in caso di emergenza. Lo standard include anche requisiti funzionali e raccomandazioni relative a edifici per usi specifici, come alloggi tra cui hotel e alloggi adattabili, uso culturale, ricreativo e sportivo e strutture di trasporto, tra gli altri.

I requisiti e le raccomandazioni sono formulati in termini qualitativi e descrivono gli obiettivi da raggiungere in base alla diversità degli utenti in una prospettiva di vita. Possono essere utilizzati come criteri per l'aggiudicazione di appalti pubblici e per altri scopi, ad esempio per la legislazione in materia di accessibilità.

Sono state sviluppate due relazioni tecniche da leggere in affiancamento alla norma EN 17210. Questi sono:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Accessibilità e fruibilità dell'ambiente costruito – Criteri e specifiche tecniche di prestazione. Questo documento esemplifica i criteri e le specifiche tecniche di prestazione per soddisfare i requisiti funzionali indicati nella norma europea EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Accessibilità e fruibilità dell'ambiente costruito – Valutazione della conformità. Questo documento valuta la conformità ai requisiti funzionali indicati nella norma EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Design for All – Accessibilità

- **Finalità e ambito di applicazione della norma**

[Lo standard 17161:2019](#) specifica i requisiti e le raccomandazioni che consentono alle organizzazioni di espandere la diversità delle persone che servono identificando le loro diverse esigenze, caratteristiche, capacità e preferenze, coinvolgendole nelle loro procedure e processi. Aiuta inoltre le organizzazioni a rispettare i requisiti legali applicabili in materia di accessibilità dei loro prodotti, beni e servizi.

Il presente documento promuove l'accessibilità secondo un approccio Design for All, per prodotti, beni e servizi di uso quotidiano e la loro interoperabilità con le tecnologie assistive. Tuttavia, non fornisce specifiche tecniche di progettazione.

I requisiti stabiliti in questa norma sono generici e applicabili a un'ampia gamma di prodotti e servizi.

5. Allegato I. Requisiti di accessibilità

5.1. Requisiti di accessibilità digitale

Nello sviluppo di siti web, applicazioni e altri prodotti e servizi disciplinati dalla legislazione dell'Unione europea, compresi quelli relativi al trasporto con autobus, ferroviario, aereo e per vie navigabili devono essere presi in considerazione i seguenti requisiti e esigenze di accessibilità.

Nota: la tabella A.1 della norma EN 301 549 fornisce un elenco più dettagliato dei requisiti di accessibilità dei contenuti web.

5.1.1. Utilizzo senza vista

Deve esistere almeno una modalità d'uso che non richieda la vista. Ad esempio, utilità per la lettura dello schermo o Braille. Per migliorare l'utilizzo senza vista, i contenuti devono includere quanto segue:

- Alternative testuali: qualsiasi contenuto non testuale, come le immagini, deve avere un'alternativa testuale che trasmetta il significato o lo scopo equivalente. (Riferimento EN 301 549: punto 10.1.1).
- Struttura del contenuto adeguata: il contenuto deve avere intestazioni (H1, H2, H3) ed etichette correttamente nidificate. Deve essere organizzato in modo logico e semantico. (Riferimento EN 301 549: punti 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Accessibile da tastiera - Tutte le funzionalità del contenuto devono essere utilizzabili tramite un'interfaccia da tastiera e non solo con un mouse. (Riferimento EN 301 549: punti 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Contenuto multimediale: qualsiasi contenuto multimediale deve essere audiodescritto. EN 301 549 riferimento: punti 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Utilizzo con vista limitata

I contenuti, i prodotti e i servizi digitali devono fornire o essere compatibili con funzionalità che consentano agli utenti finali con problemi di vista di vederli meglio.

- Aumento delle dimensioni del testo : il testo deve essere ridimensionabile in modo che non sia necessario lo scorrimento. (Riferimento EN 301 549: punti 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Contrasto cromatico sufficiente – La combinazione di contrasto cromatico deve essere sufficiente. Gli utenti devono anche essere in grado di regolare il contrasto dei colori. (Riferimento EN 301 549: punti 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Utilizzo senza percezione del colore

Il contenuto non deve richiedere agli utenti finali di distinguere tra i colori.

- Uso del colore: qualsiasi informazione trasmessa utilizzando solo il colore deve avere un'alternativa accessibile come il testo. (Riferimento EN 301 549: punti 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Utilizzo senza udito

Se il prodotto o il servizio ha contenuti multimediali, deve esserci un'alternativa alle informazioni uditive.

- Interpretazione nella lingua dei segni: i contenuti multimediali disponibili su un sito web o un'applicazione devono includere l'interpretazione nella lingua dei segni (EN 301 549 riferimenti: clausola 6.5).

5.1.5. Utilizzo con udito limitato

Se il prodotto o il servizio fornisce contenuti multimediali, deve includere funzionalità che consentano agli utenti di ascoltare meglio le informazioni. Anche gli utenti non udenti possono trarre vantaggio da queste funzioni di accessibilità.

- Didascalie: qualsiasi contenuto multimediale deve avere didascalie. (EN 301 549 riferimento: punto 7.1).
- Alternativa ai messaggi vocali: se il sito web, l'applicazione o il prodotto fornisce servizi di comunicazione, deve esistere un'alternativa ai

messaggi vocali. Ad esempio, i servizi di messaggistica di testo (EN 301 549 punto di riferimento 6.4).

- Funzionalità di testo in tempo reale: un esempio di questa funzionalità è un software che fornisce didascalie in tempo reale durante le telefonate. La persona con udito limitato legge ciò che dice la persona all'altra estremità (EN 301 549 punto di riferimento 6.2).

5.1.6. Utilizzo senza capacità vocali

Se il contenuto, il prodotto o il servizio richiedono l'input vocale, deve fornire un'alternativa. Alcuni utenti senza capacità vocali beneficiano di funzioni di accessibilità progettate per utenti senza o con problemi di udito, come i servizi di messaggistica di testo o la funzionalità di testo in tempo reale.

- Fornire un'alternativa all'autenticazione mediante riconoscimento vocale (punto di riferimento 5.3 EN 301 549).
- Una piattaforma di videoconferenza che fornisce la comunicazione vocale deve anche fornire un canale di comunicazione testuale in tempo reale (punto di riferimento 6.2.1.2 EN 301 549).
- Un servizio basato sulla voce deve fornire un'alternativa che non richieda la voce (punto di riferimento 6.4 della norma EN 301 549).

5.1.7. Utilizzo con portata limitata

I prodotti non devono includere caratteristiche che comportino l'uso di una grande resistenza o di un'ampia portata. Tuttavia, i prodotti che richiedono agli utenti di toccare uno schermo, fare movimenti del polso o impiegare la forza devono fornire alternative, come le funzioni di controllo vocale.

- Forza usata: gli utenti non dovrebbero impiegare una grande forza per attivare un elemento su un'interfaccia utente. (Riferimento EN 301 549: punto 8.4.2.2.).

5.1.8. Ridurre al minimo i fattori scatenanti delle crisi fotosensibili

Evitare di pubblicare contenuti che lampeggiano 3 o più volte al secondo o che il flash è al di sotto delle soglie generali di flash e flash rosso. Consentire agli utenti di interrompere qualsiasi animazione inclusa (riferimento EN 301 549: clausole 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Utilizzo con cognizione, linguaggio o apprendimento limitati

Le informazioni sui prodotti o servizi devono essere semplici e senza l'uso di gergo tecnico o termini complessi (EN 301 549 punto di riferimento 9.3.1). Inoltre, le istruzioni e le etichette devono essere chiare (punto di riferimento 9.3.3.2 EN 301 549).

5.2. Informazioni su prodotti e servizi

Le informazioni sui servizi e sui prodotti coperti dall'atto europeo sull'accessibilità devono essere disponibili in più di un formato. Ad esempio, in un sito web, in un'applicazione, in materiali audiovisivi, ecc. Ciò include informazioni sui servizi di accessibilità offerti dai fornitori di servizi aerei, ferroviari, di autobus e per vie navigabili.

Le informazioni sui prodotti che vengono fornite sul prodotto stesso (etichettatura, imballaggio e avvertenze) e le istruzioni per l'uso (manuale utente, sito web, app, ecc.) devono includere quanto segue:

- Finalità, modalità di attivazione e utilizzo del prodotto
- Compatibilità con le tecnologie assistive
- Funzioni di accessibilità incluse e come utilizzarle

5.3. Numero di emergenza europeo (112)

Le persone con disabilità, comprese le persone sordo-cieche, devono poter accedere al numero unico di emergenza europeo, il 112, a parità di condizioni con gli altri. Questo è vincolante per tutti gli Stati membri.

- Il servizio deve essere compatibile con forme alternative di comunicazione quali SMS, testo in tempo reale, videochiamate o servizi di inoltro, compresi

testi già scritti o pittogrammi. Le TIC che forniscono servizi di inoltro o accesso ai servizi di emergenza devono soddisfare [i requisiti applicabili dell'ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (EN 301 594 riferimento: punto 13).

- Quando si utilizzano comunicazioni basate su testo come SMS, chat o testo in tempo reale, gli operatori devono far sapere ai chiamanti che il messaggio è stato ricevuto.
- Gli operatori devono essere in grado di rispondere alle videochiamate utilizzando la lingua dei segni nazionale e internazionale.
- Un linguaggio facile da capire deve essere utilizzato in tutte le comunicazioni con i chiamanti.
- Le chiamate silenziose devono essere prese in considerazione in quanto il chiamante potrebbe essere una persona in una situazione di emergenza reale che potrebbe non essere in grado di parlare.

(Fonte: [EENA, \(2021\). Accessibilità dei servizi di emergenza per le persone con disabilità](#)).

5.4. Requisiti di accessibilità per i servizi di trasporto

I terminal degli autobus e dei porti, gli aeroporti e le stazioni ferroviarie devono essere progettati in modo da consentire ai passeggeri di orientarsi e spostarsi facilmente. Di seguito è riportato un riepilogo dei requisiti generali per rendere accessibili i servizi di trasporto. Tuttavia, per una spiegazione dettagliata e le istruzioni su come progettare i luoghi di trasporto pubblico, consultare la norma EN 17210:2021.

- **Informazioni** - I percorsi all'interno di una stazione o di un terminal devono essere adeguatamente segnalati e ben illuminati. La segnaletica deve essere facilmente percepibile e comprensibile. Le informazioni devono essere complete, concise e tempestive con simboli, icone e pittogrammi riconoscibili. Deve essere presente anche una segnaletica tattile per le persone con disabilità visive. I cartelli contenenti informazioni sull'emergenza e sulla sicurezza dovrebbero avere la priorità rispetto alla pubblicità. (Riferimento EN 17210:2021: punti 6.2, 6.4, 6.6 e 6.7).

- **Contrasto visivo adeguato** - Devono esserci diversi livelli di contrasto visivo per rendere più facile per le persone percepire l'ambiente circostante e riconoscere le diverse aree. Ad esempio, un moderato contrasto tra grandi superfici (pavimenti, pareti, soffitti, ecc.), porte e telai di porte, componenti di apertura e chiusura porte, corrimano e pareti e altri elementi fissi nell'ambiente. Per gli elementi relativi alla sicurezza, è necessario fornire un contrasto elevato. Ad esempio, pareti di vetro, accesso a scale mobili, bordo di gradini, ecc. (riferimento EN 17210:2021: clausola 6.3).
- **Informazioni audio** - Le stazioni, i terminal e gli aeroporti devono fornire informazioni audio per avvertire di pericoli ed emergenze, notificare i numeri dei gate, il ritiro dei biglietti, ecc. Queste informazioni devono essere di facile comprensione, in un volume adeguato e inequivocabile. Deve inoltre essere disponibile in più di un formato, ad esempio come annuncio pubblico e in un'applicazione. (EN 17210:2021 riferimento: punto 6.5).
- **Percorsi accessibili** - Deve essere previsto almeno un percorso accessibile per collegare tutti gli elementi principali di un terminal. Ad esempio, i punti di arrivo, gli ingressi accessibili, compresi i punti di informazione per i passeggeri. Questi percorsi devono percorrere la distanza più breve dall'ingresso alla destinazione e all'area di parcheggio. Deve inoltre essere separato dal passaggio dei veicoli, comprese le biciclette, da un marciapiede, da una ringhiera o da una barriera. (Riferimento EN 17210:2021: punto 7.1).
- **Aree di imbarco e sbarco** - Devono essere contrassegnate con il simbolo di accessibilità internazionale e il simbolo ISO. Quando c'è un dislivello tra la strada e il marciapiede, deve essere prevista una rientranza per facilitare il trasferimento delle persone che utilizzano sedie a rotelle. I veicoli dotati di speciali dispositivi di sollevamento devono prevedere uno spazio di manovra sicuro per una persona che utilizza una sedia a rotelle. I posti a sedere devono essere vicini all'area di imbarco e sbarco. Inoltre, devono essere forniti indicatori tattili della superficie di calpestio per consentire alle persone non vedenti di trovare la strada per entrare e uscire. (Riferimento EN 17210:2021: punto 8.2).

- **Parcheggi accessibili** - I parcheggi riservati alle persone con disabilità devono essere vicini all'ingresso dell'edificio. Il numero di posti riservati deve essere determinato dalle leggi nazionali. (EN 17210:2021 riferimento: punto 8.3).
- **Rampe** - Gli edifici devono essere progettati in modo che le rampe non siano necessarie. Le rampe sono necessarie quando la pendenza su un percorso accessibile è maggiore di una leggera pendenza. Inoltre, dovrebbe essere prevista una rampa di scale a meno che la variazione di livello non sia uguale o inferiore a due gradini. Allo stesso modo, dovrebbero essere evitati i tratti con rampe curve. Le rampe interne devono essere utilizzate solo per coprire dislivelli limitati e mai per collegare piani diversi in un edificio. (Riferimento EN 17210:2021: punto 10.1).
- **Servizi igienici accessibili** - I servizi igienici accessibili sono essenziali in qualsiasi luogo pubblico. Dovrebbero trovarsi in aree facili e veloci da trovare. Almeno un bagno deve essere unisex per consentire l'assistenza ad entrambi i sessi. Devono anche consentire il trasferimento di un utente da una sedia a rotelle alla toilette. Inoltre, i servizi igienici dovrebbero includere un lavandino e fornire modi per chiamare aiuto in caso di emergenza. (Riferimento EN 17210:2021: punto 12.1).