

Parere all'Agenzia per l'Italia Digitale sulla bozza di *"Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 82 del 2022"*.

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 25 settembre 2025

premesse che:

- la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 (il c.d. "Accessibility Act", di seguito anche la "Direttiva"), sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, persegue, tra l'altro, l'obiettivo di: *i)* eliminare gli ostacoli alla libera circolazione dei prodotti e servizi che rientrano nel suo ambito di applicazione, derivanti dalle diverse disposizioni normative vigenti in ciascun Stato membro, *ii)* aumentare la disponibilità di prodotti e servizi accessibili da parte delle persone con disabilità, *iii)* rendendo così possibile una società più inclusiva (considerando nn. 1 e 2). La Direttiva ha fissato, all'articolo 31, il termine del 28 giugno 2022 per l'approvazione, da parte di singoli Stati membri, delle disposizioni normative necessarie per conformarsi alla stessa direttiva e previsto che tali disposizioni si applicano a decorrere dal 28 giugno 2025, nonché dettato, all'articolo 32, alcune misure transitorie;
- tra i servizi disciplinati dalla Direttiva rientrano altresì i servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili;
- l'articolo 21, del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, relativo all'attuazione della direttiva (UE) 2019/882, attribuisce all'Agenzia per l'Italia Digitale (di seguito "AGID"), designata quale autorità competente per i servizi, funzioni di vigilanza sulla conformità dei medesimi, e prevede, al comma 2, che la stessa adotti apposite Linee guida, previa acquisizione, tra l'altro, del parere dell'Autorità riguardo ai servizi di cui all'articolo 1, comma 3, lettera c), ovverosia servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali;
- l'AGID ha pubblicato la bozza delle Linee guida sul proprio sito *web*, per la consultazione dei soggetti interessati in data 15 maggio 2025 e ha fissato al 14 giugno il termine per la conclusione della consultazione;
- con nota assunta al prot. ART 68905/2025 del 13 agosto 2025 è pervenuta, da parte dell'AGID, la richiesta di parere relativa alle Linee guida prima della loro adozione;

esaminata la documentazione trasmessa, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Inquadramento giuridico

L'Accessibility Act e la normativa interna di riferimento, al fine di incrementare il livello di accessibilità di prodotti e servizi prevedono, principalmente, una serie di requisiti funzionali di accessibilità che i produttori e prestatori dei servizi devono osservare.

Per quanto riguarda il settore dei trasporti, rientrano nell'ambito di applicazione della normativa: i servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi, secondo quanto previsto dal d.lgs. 82/2022 (articolo 1, comma 3, lettera c), i servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali.

In particolare, gli obblighi relativi ai requisiti di accessibilità riguardano i seguenti elementi:

1. i siti *web*;
2. i servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili;
3. i biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica;
4. la 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;
5. i terminali *self-service* interattivi situati nel territorio dell'Unione, fatta esclusione 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.

L'articolo 3, comma 2, del d.lgs. 82/2022, prevede che tali servizi di trasporto devono essere conformi ai requisiti di accessibilità previsti alle sezioni III e IV dell'allegato I al d.lgs. 82/2022: la sezione III riguarda i requisiti generali di accessibilità relativi trasversalmente a tutti i servizi disciplinati dalla normativa in esame; la sezione IV contiene ulteriori requisiti di accessibilità relativi a servizi specifici.

In particolare, riguardo ai servizi di trasporto, la sezione IV del citato allegato prescrive, alla lettera c), ai fornitori di garantire informazioni: i) *“sull'accessibilità dei veicoli, delle infrastrutture circostanti, e sull'ambiente costruito e sull'assistenza per le persone con disabilità”*; ii) *“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)”*. La sezione IV dell'allegato I alla Direttiva indica, alla lettera d), per i servizi di trasporto urbani ed extraurbani e servizi di trasporto regionali, l'obbligo di *“garantire l'accessibilità dei terminali self-service utilizzati nella fornitura del servizio in conformità della sezione I del presente allegato”*.

Il fornitore di servizi, secondo quanto prevede l'articolo 12, comma 2, del d.lgs. 82/2022, deve predisporre le informazioni previste dall'allegato IV indicando le modalità con le quali sono soddisfatti requisiti di accessibilità. Tali informazioni, inoltre, sempre in base alla norma citata, sono messe a disposizione del pubblico in forma scritta e orale, anche in modo da essere accessibili a persone con disabilità.

II. Osservazioni dell'Autorità

Alla luce del quadro normativo delineato, si forniscono di seguito le valutazioni dell'Autorità sulle Linee guida trasmesse da AGID.

a) Con riguardo ai riferimenti normativi di cui al par. 2.1:

- i. si segnala che la citazione della direttiva 95/18/CE del Consiglio del 19 giugno 1995, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie dovrebbe essere sostituita con la citazione direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico, che attualmente disciplina, tra l'altro, i criteri che disciplinano il rilascio, la proroga

o la modifica a opera di uno Stato membro delle licenze destinate alle imprese ferroviarie che sono stabilite o si stabiliranno nell'Unione;

- ii. si ritiene che dovrebbe essere elencata, per completezza, anche la normativa europea in materia di tutela dei passeggeri nell'ambito del settore aereo (regolamento (CE) n. 261/2004 e regolamento (CE) n. 1107/2006), nonché, per uniformità rispetto al settore ferroviario, il regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 settembre 2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (rifusione));
 - iii. in correlazione alla previsione di cui all'articolo 21, comma 6, del d.lgs. 82/2022, secondo il quale “[l]e funzioni di vigilanza sul rispetto dei requisiti di accessibilità dei terminali self-service di cui all'articolo 1, comma 3, lettera c), numero 5), utilizzati per i servizi di trasporto, spettano ai soggetti pubblici che hanno affidato ovvero autorizzato l'erogazione al pubblico del servizio di trasporto”, risulta utile elencare altresì il regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70, nonché il decreto legislativo 21 novembre 2005, n. 285, relativo al Riordino dei servizi automobilistici interregionali di competenza statale.
- b) Relativamente al par. 4.1.3 e, in particolare, alla definizione dei “servizi di trasporto passeggeri ferroviari” (pag. 16): i) si rileva l'opportunità di aggiornare la definizione, in quanto, ad oggi, l'articolo 2 del regolamento (UE) 2021/782, del Parlamento europeo e del Consiglio, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, fa riferimento ai “servizi ferroviari internazionali e nazionali in tutta l'Unione forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza, in virtù della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio”.
- c) Riguardo alla nozione di “consumatore”, trattata al par. 8.1 (pag. 44), della bozza di Linee guida, laddove viene fornito l'esempio di un caso in cui i servizi siano erogabili a consumatori, ma anche a soggetti che ne fruiscono per fini commerciali, industriali, artigianali e/o professionali, per affermare che i servizi debbono essere in linea con i requisiti di accessibilità fissati dal d.lgs. 82/2022, si suggerisce di inserire, tra gli esempi, il caso in cui un servizio di trasporto sia acquistato, per esigenze di lavoro, da un professionista per il proprio dipendente, in quanto occorre, in queste situazioni, garantire l'accessibilità alla persona fisica che fruisce del servizio;
- d) Nell'ambito della valutazione dell'imposizione di un onere sproporzionato, trattata al par. 8.2 della bozza di Linee guida, che, come noto, esime il fornitore dall'obbligo di osservare i requisiti di accessibilità previsti dalla normativa, si suggerisce di considerare che la regolazione di settore prevede frequentemente requisiti minimi del servizio, pertanto, il rispetto di tali condizioni minime non dovrebbe, di per sé, essere invocato dal fornitore come onere sproporzionato. Nel settore dei trasporti, a titolo di esempio,

possono essere citate, le Misure approvate con delibera dell'Autorità n. 16/2018¹ dell'8 febbraio 2018, relative alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, o quelle approvate con delibera n. 106/2018², del 25 ottobre 2018, concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.

- e) Al par. 8.4 della bozza di Linee guida, si suggerisce di prevedere, quantomeno quale buona pratica, sin dalla fase iniziale di progettazione del servizio, forme di dialogo e confronto tra il fornitore e le Associazioni rappresentative degli utenti con disabilità, oltre al già menzionato *“coinvolgimento diretto di un gruppo di utenti con diverse disabilità per tutto il suo ciclo di vita”*.

Il presente Parere è trasmesso all'Agenzia per l'Italia Digitale e verrà pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 25 settembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)

¹ Consultabile alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-16-2018/>.

² Consultabile alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-106-2018/>.