



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

REGOLAMENTO recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 9 della Legge n. 4 del 2004 e degli artt. 21 e 24 del Decreto Legislativo n. 82 del 2022

Sommario

DISPOSIZIONI GENERALI	3
Art. 1 - Ambito di applicazione	3
Art. 2 - Definizioni.....	3
PARTE II – ATTIVITÀ PRE-ISTRUTTORIA DI VERIFICA	5
Art. 3 – Avvio dell’attività pre-istruttoria di verifica	5
Art. 4 – Redazione e trasmissione della relazione	6
Art. 5 – Conclusione dell’attività pre-istruttoria di verifica.....	7
PARTE III – PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	8
Art. 6 – Contestazione delle violazioni e diffida.....	8
Art. 7 - Termini del procedimento	9
Art. 8 - Conclusione del procedimento	10
PARTE IV – DISPOSIZIONI FINALI.....	12
Art. 9 - Comunicazioni e pubblicazioni	12
Art. 10 - Entrata in vigore	12

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento è adottato per l'attuazione dell'art. 9 della Legge n. 4 del 2004 (in seguito Legge Accessibilità) e disciplina l'attività pre-istruttoria di verifica e il procedimento sanzionatorio svolto da AgID in relazione a:
 - a) siti web e applicazioni mobili dei soggetti erogatori pubblici, di cui all'art. 3, comma 1, della Legge Accessibilità;
 - b) siti web e applicazioni mobili di soggetti erogatori privati, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro, di cui all'art. 3, comma 1-bis, della Legge Accessibilità.
2. Il presente Regolamento è adottato, altresì, per l'attuazione degli artt. 21 e 24 del Decreto Legislativo n.82 del 2022 (in seguito Decreto Accessibilità) e disciplina l'attività pre-istruttoria di verifica e il procedimento sanzionatorio svolto da AgID in qualità di Autorità di vigilanza sui servizi di cui all'articolo 1, comma 3, lettere a), b) e c), numeri 1), 2), 3) e 4), d), e) e f) del Decreto Accessibilità.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento, oltre a richiamarsi integralmente le definizioni di cui alla Legge Accessibilità e al Decreto Accessibilità, si intendono per:

- a) **AgID**: l'Agenzia per l'Italia Digitale.
- b) **Area Affari giuridici e contratti pubblici**: l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale secondo quanto previsto dal DPCM 13/11/2023 "Approvazione della modifica del regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia digitale (AgID)", GU Serie Generale n.293 del 16/12/2023, sono conferite le responsabilità relative



alla contestazione di violazioni amministrative e nella quale opera l'unità competente per l'istruzione del procedimento sanzionatorio.

- c) **Area Vigilanza e Sicurezza:** l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale secondo quanto previsto dal DPCM 13/11/2023 "Approvazione della modifica del regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia digitale (AgID)", GU Serie Generale n.293 del 16/12/2023, sono conferite le responsabilità relative all'attività pre-istruttoria di verifica.
- d) **Area Interoperabilità, Dati e Accessibilità:** l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale secondo quanto previsto dal DPCM 13/11/2023 "Approvazione della modifica del regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) – GU Serie Generale n.293 del 16/12/2023, sono conferite le responsabilità relative al monitoraggio dei siti web e delle applicazioni mobili delle PA rispetto alla conformità ai requisiti di accessibilità.
- e) **CAD:** il Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche.
- f) **Decreto Accessibilità:** Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82 di attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.
- g) **Direttore Generale:** l'organo di AgID a cui spetta il potere di adottare il provvedimento conclusivo del procedimento di cui al presente Regolamento.
- h) **Difensore civico per il digitale:** l'ufficio indicato all'art. 17, comma 1-quater, del CAD i cui atti sono adottati dal Direttore Generale, in qualità del legale rappresentante dell'Ente.
- i) **Legge Accessibilità:** Legge 9 gennaio 2004 n. 4 recante disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici.



- j) **Non conformità:** Le violazioni delle disposizioni indicate nella Legge Accessibilità e nel Decreto Accessibilità.
- k) **Vigilanza (sull'accessibilità):** funzione diretta ad accertare l'osservanza delle disposizioni sull'accessibilità da parte dei soggetti erogatori pubblici e privati, in applicazione della Legge Accessibilità e del Decreto Accessibilità.

PARTE II – ATTIVITÀ PRE-ISTRUTTORIA DI VERIFICA

Art. 3 – Avvio dell'attività pre-istruttoria di verifica

1. L'attività pre-istruttoria di verifica è avviata dal Difensore civico per il digitale con riferimento alle contestazioni e segnalazioni ricevute ai sensi dell'art. 3-quinquies, rispettivamente ai commi 2 e 3, della Legge Accessibilità, nonché con riferimento ai reclami ricevuti ai sensi dell'art. 21, comma 3, lett. a) del Decreto Accessibilità.

2. Le contestazioni e l'esito insoddisfacente del monitoraggio, previsti all'art. 3-quinquies, comma 2, della legge Accessibilità, sono trasmessi al Difensore civico per il digitale dall'Area interoperabilità, dati e accessibilità al termine della verifica tecnica di accessibilità, corredate di indicazioni riguardo alle criticità rilevate e alle relative soluzioni per porvi rimedio.

3. Le segnalazioni di cui all'art. 3-quinquies, comma 3, della legge Accessibilità possono essere presentate da chiunque, in caso di risposte insoddisfacenti o mancate risposte in relazione alle richieste formulate ai sensi dell'art. 3-quater, comma 2, lettera c) nei confronti dei soggetti erogatori indicati nell'art. 3, commi 1 e 1-bis, della legge Accessibilità. Le segnalazioni sono presentate compilando il modulo al quale si accede tramite apposito link presente nella dichiarazione di accessibilità pubblicata dai soggetti erogatori. Ogni segnalazione deve riguardare un solo soggetto erogatore.

4. I reclami di cui al decreto Accessibilità sono presentati attraverso la piattaforma dedicata, secondo le modalità riportate sul sito istituzionale di AgID. Ogni reclamo deve riguardare un solo fornitore di servizi.



5. Le segnalazioni e i reclami sono irricevibili per i seguenti motivi:

- a) incompetenza, anche tenuto conto delle competenze istituzionali del Difensore civico per il digitale e dell'Agenzia;
- b) eccessiva genericità o indeterminatezza;
- c) carenza di elementi informativi;
- d) identità della segnalazione o del reclamo con altra istanza per la quale è già stato emesso un provvedimento;
- e) pluralità di soggetti erogatori indicati nella medesima segnalazione o pluralità di fornitori di servizi indicati nel medesimo reclamo.

6. Nei casi di cui al comma 5, il Difensore civico per il digitale dispone il non luogo a procedere della segnalazione o del reclamo.

Art. 4 – Redazione e trasmissione della relazione

1. In caso di non irricevibilità della segnalazione o del reclamo, ovvero in caso di contestazioni sulla dichiarazione di accessibilità o di esito insoddisfacente del monitoraggio, il Difensore civico per il digitale redige una relazione con rilievi o richieste finalizzati all'adeguamento dei siti web, applicazioni mobili e servizi oppure procede con l'archiviazione dell'istanza nei casi di cui al successivo comma 3.

2. Ai fini della redazione della relazione il Difensore civico per il digitale può richiedere al segnalante o al reclamante e/o al soggetto erogatore o fornitore di servizi, informazioni o documenti utili, nonché avvalersi di informazioni o pareri dell'Area Interoperabilità, Dati e Accessibilità.

3. Il Difensore civico per il digitale procede all'archiviazione qualora accerti l'assenza di violazioni, nonché per adempimento del soggetto erogatore o fornitore di servizi. Dell'archiviazione è data comunicazione al segnalante o al reclamante, e al soggetto erogatore o fornitore di servizi.

4. Nel caso in cui i rilievi e le richieste siano finalizzati all'adeguamento del sito web e/o applicazione mobile e/o servizio digitale, il Difensore civico per il digitale notifica la relazione al soggetto erogatore o fornitore di servizi con la richiesta di adottare le azioni necessarie per conformarsi alle misure correttive ivi specificate e di indicare ad



AgID i relativi tempi di adeguamento. Il Difensore civico per il digitale avvisa, altresì, il soggetto erogatore o fornitore di servizi che dovrà fornire riscontro alla richiesta di cui al periodo precedente direttamente all'Area Vigilanza e Sicurezza, che effettuerà il monitoraggio sulle azioni necessarie per l'adeguamento alle misure correttive indicate e sui relativi tempi.

5. Il Difensore civico per il digitale trasmette la relazione all'Area Vigilanza e Sicurezza ai fini dell'attività di monitoraggio di cui al comma precedente.

Art. 5 – Conclusione dell'attività pre-istruttoria di verifica

1. A seguito della trasmissione della relazione di cui all'art. 4, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza, o un funzionario dallo stesso incaricato, acquisisce ogni ulteriore elemento utile di valutazione, attraverso richieste di informazioni e documenti, somministrazione di questionari o liste di controllo, audizioni, segnalazioni o ispezioni, avvalendosi eventualmente del supporto dell'Area interoperabilità, dati e accessibilità.
2. A conclusione dell'attività pre-istruttoria di verifica, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza, o il funzionario incaricato, redige un rapporto di verifica contenente:
 - a) il riepilogo delle attività svolte;
 - b) i riferimenti alla documentazione acquisita;
 - c) la formulazione di non conformità o l'archiviazione dell'attività pre-istruttoria.
3. È disposta l'archiviazione dell'attività pre-istruttoria nel caso in cui nel rapporto di verifica non siano rilevate non conformità e nei casi di cui all'art. 13, comma 1, del Decreto Accessibilità. Dell'archiviazione è data comunicazione al segnalante o al reclamante e al soggetto erogatore o fornitore di servizi.
4. In caso di formulazione di non conformità rispetto ai requisiti previsti e richiamati dalla Legge Accessibilità, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza, o il funzionario incaricato, notifica il rapporto di verifica al soggetto erogatore con l'avviso che, qualora quest'ultimo non dovesse conformarsi entro un termine ragionevole e proporzionato alla natura della non conformità, AgID avvierà il procedimento

sanzionatorio, ai sensi della Parte III del presente Regolamento. Trascorso inutilmente il termine di cui al periodo precedente, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza trasmette il rapporto di verifica all'Area Affari giuridici e contratti pubblici ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, unitamente ad una relazione di riepilogo delle attività pre-istruttorie svolte e dei relativi esiti.

5. In caso di formulazione di non conformità rispetto ai requisiti previsti e richiamati dal Decreto Accessibilità, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza, o il funzionario incaricato, notifica il rapporto di verifica al fornitore di servizi, con l'avviso che, qualora quest'ultimo non dovesse conformarsi entro un termine ragionevole e proporzionato alla natura della non conformità, AgID potrà adottare le misure previste dall'art. 21, comma 1, del Decreto Accessibilità, e avvierà il procedimento sanzionatorio, ai sensi della Parte III del presente Regolamento. Trascorso inutilmente il termine di cui al periodo precedente, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza:
 - a) indica al fornitore di servizi un termine ragionevole per procedere all'oscuramento dello specifico servizio che non rispetta i requisiti di accessibilità e, ove necessario, al ritiro dell'applicazione mobile dallo store; ovvero adotta le necessarie misure inibitorie all'utilizzo del servizio. Qualora la mancata adozione delle misure correttive inerisca a servizi di trasporto, prima di adottare le misure inibitorie, AgID acquisisce il parere dell'Autorità per la regolazione dei trasporti;
 - b) trasmette il rapporto di verifica all'Area Affari giuridici e contratti pubblici ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, unitamente ad una relazione di riepilogo delle attività pre-istruttorie svolte e dei relativi esiti.
6. Le misure inibitorie di cui al comma 5, lett. a), sono revocate se il fornitore si adegua al rispetto delle misure correttive.

PARTE III – PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

Art. 6 – Contestazione delle violazioni e diffida.



1. Nel caso di avvenuta trasmissione degli atti ai sensi dell'art. 5, commi 4 e 5, del presente Regolamento, il Responsabile del procedimento avvia, entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi, il procedimento sanzionatorio per l'adozione dei provvedimenti di cui all'art. 9 della Legge Accessibilità e all'art. 24 del Decreto Accessibilità.
2. Il Responsabile del procedimento è il Dirigente dell'Area Affari giuridici e contratti pubblici o altro funzionario dallo stesso incaricato. È facoltà del Dirigente dell'Area Affari giuridici e contratti pubblici individuare un funzionario istruttore che coadiuvi il Responsabile del procedimento.
3. Il Responsabile del procedimento procede alla contestazione della violazione al soggetto erogatore o al fornitore di servizi, con atto di avvio del procedimento che contiene:
 - a) l'indicazione delle disposizioni normative che si ritengono violate e delle sanzioni comminabili all'esito del procedimento sanzionatorio;
 - b) l'indicazione dell'Unità organizzativa competente di AgID e del domicilio digitale nonché il nominativo del Responsabile del procedimento;
 - c) la facoltà, entro il termine di 30 giorni, dalla ricezione dell'atto di avvio, di trasmettere documentazione, scritti difensivi e/o la richiesta di essere auditi;
 - d) l'indicazione del termine di conclusione del procedimento sanzionatorio, come previsto e disciplinato dall'art. 7, salvo eventuali sospensioni indicate nel medesimo art. 7.
4. Allo scadere del termine di cui al precedente comma 3, lett. c), il Responsabile del procedimento, ove sia accertata la sussistenza delle violazioni contestate, diffida il trasgressore a conformare la condotta ai rilievi contenuti nell'atto di contestazione entro un congruo termine di natura perentoria, proporzionato rispetto al tipo e alla gravità della violazione.

Art. 7 - Termini del procedimento

1. Il termine di conclusione del procedimento sanzionatorio è di 90 giorni, decorrenti dalla ricezione dell'atto di avvio del procedimento della di cui all'art. 6, comma 3, del presente Regolamento.
2. Nel caso in cui il soggetto erogatore o il fornitore di servizi chieda di essere sentito ai sensi dell'art. 6, comma 3, lett. c), l'audizione è fissata entro 30 giorni dalla richiesta. La nota di convocazione, inviata con un preavviso di almeno 7 giorni, indica la data ed il luogo dell'audizione, che potrà svolgersi anche in videoconferenza, tramite i parametri di collegamento indicati nella stessa nota di convocazione. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è sospeso per il periodo compreso tra la data di convocazione dell'audizione e la data di espletamento della stessa. Dell'audizione è redatto apposito verbale, incluso nel fascicolo del procedimento.
3. Il termine per l'adozione del provvedimento finale può essere altresì sospeso:
 - a) fino a un massimo di 30 giorni, nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga ulteriori accertamenti in esito all'audizione o alla ricezione degli scritti difensivi, nonché, qualora ritenuto necessario, alla ricezione della documentazione in riscontro alla diffida di cui all'art.6, comma 4;
 - b) fino a un massimo di 30 giorni, nel caso in cui il Direttore Generale dell'AgID disponga ulteriori accertamenti, ai sensi del successivo art. 8, comma 1;
 - c) fino a un massimo di 30 giorni, su richiesta del soggetto erogatore o del fornitore di servizi, motivata dalla necessità di completare le prescrizioni indicate nella diffida di cui all'art. 6, comma 4, con provvedimento del responsabile del procedimento

Art. 8 - Conclusione del procedimento

1. Al termine dell'attività istruttoria, il Responsabile del procedimento propone al Direttore Generale uno schema di provvedimento finale. Il Direttore Generale può richiedere ulteriori accertamenti istruttori, disponendo la sospensione dei termini ai sensi dell'art. 7, comma 3, lett. b).



2. Il Direttore Generale, con provvedimento motivato, può disporre l'archiviazione del procedimento in caso di accertata insussistenza delle violazioni contestate, oppure se, a seguito dell'atto di contestazione ed entro il termine previsto dall'art. 6, comma 4, il soggetto erogatore o il fornitore di servizi sono intervenuti per conformare la propria condotta agli obblighi normativi.
3. In caso di violazioni previste dall'art. 9, comma 1, della Legge Accessibilità, il Direttore Generale segnala le violazioni accertate a ciascuna amministrazione per l'attivazione dei procedimenti disciplinari, nonché ai competenti organismi indipendenti di valutazione.
4. In caso di violazioni previste dall'art. 9, comma 1-bis, della Legge Accessibilità, il Direttore Generale irroga la sanzione amministrativa pecuniaria fino al 5 per cento del fatturato del soggetto erogatore con provvedimento motivato che contiene:
 - a) l'indicazione dell'importo della sanzione pecuniaria, commisurato alla gravità della violazione e dei danni provocati all'utenza e tenendo altresì conto della condotta collaborativa e del comportamento complessivo del soggetto erogatore. Si applica, in quanto compatibile, la disciplina della legge 24 novembre 1981, n. 689;
 - b) le modalità ed i termini per il relativo pagamento;
 - c) l'indicazione dei termini per la proposizione del ricorso giurisdizionale, nonché la relativa Autorità competente
5. In caso di violazioni previste dall'art. 24 del Decreto Accessibilità, il Direttore Generale irroga la sanzione amministrativa pecuniaria con provvedimento motivato che contiene:
 - a) l'indicazione dell'importo della sanzione pecuniaria, determinato entro i valori minimo e massimo indicati all'art. 24 del Decreto Accessibilità, sulla base della gravità della violazione e dei danni provocati all'utenza e tenendo altresì conto della condotta collaborativa e del comportamento complessivo del fornitore di

servizi. Si applica, in quanto compatibile, la disciplina della legge 24 novembre 1981, n. 689;

- b) le modalità ed i termini per il relativo pagamento;
- c) l'indicazione dei termini per la proposizione del ricorso giurisdizionale, nonché la relativa Autorità competente.

PARTE IV – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 9 - Comunicazioni e pubblicazioni

1. I provvedimenti di cui all'art. 8, commi 2, 4 e 5 sono pubblicati per estratto sul sito istituzionale di AgID.
2. A margine del provvedimento sanzionatorio sono annotate, le informazioni riguardanti l'avvenuta presentazione di ricorso giurisdizionale e, una volta definito, l'indicazione del relativo esito.
3. Le comunicazioni e le notificazioni al soggetto erogatore o al fornitore di servizi sono effettuate a mezzo posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'art. 1, comma 1-ter, del CAD.

Art. 10 - Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione sul sito istituzionale di AgID, di cui è data notizia mediante pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.
2. Il presente Regolamento sostituisce il "Regolamento recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 9 comma 1-bis della legge 4/2004 e successive modifiche", e il "Regolamento recante le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti relativi al difensore civico per il digitale previsti dall'articolo 3 quinquies, commi 2 e 3 della legge 9 gennaio 2004, n. 4 – Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e delle

persone con disabilità agli strumenti informatici”, adottati entrambi con determinazione n. 355/2022 del Direttore Generale di AgID.