GIUR-06/A · DIRITTO AMMINISTRATIVO E PUBBLICO ISSN 2532-9871

CONTRIBUTO SCIENTIFICO · SOTTOPOSTO A REVISIONE TRA PARI

Accessibilità digitale e performance amministrativa: dall'adempimento tecnico alla qualità del servizio pubblico

Digital accessibility and administrative performance: from technical compliance to public service quality

Vincenzo Benvenuto

Funzionario della P.A. · Università degli Studi di Salerno

IDENTIFICATIVO

Contributo n. 12062
ISSN 2532-9871

LICENZA

CC BY-NC-ND 4.0

STORIA EDITORIALE

Pubblicato il 2 novembre 2026
Sottoposto a revisione tra pari

FASCICOLO

IV/2026 · Anno XII

COME CITARE

VINCENZO BENVENUTO, *Accessibilità digitale e performance amministrativa: dall'adempimento tecnico alla qualità del servizio pubblico*, in Riv. Cammino Diritto, fasc. IV/2026, ISSN 2532-9871.

ABSTRACT

Il contributo esamina l'accessibilità digitale delle pubbliche amministrazioni come componente della qualità amministrativa, e non come mero requisito tecnico. Ricostruisce il quadro europeo e nazionale, gli obblighi relativi a siti, applicazioni, documenti e servizi, il ruolo del Responsabile per la transizione digitale, gli strumenti di programmazione, gli acquisti pubblici e il ciclo della performance. Approfondisce il d.lgs. n. 222/2023, le Linee guida AgID del 2026 sui servizi rientranti nell'European Accessibility Act e la misura PNRR 1.4.2. La conformità è una soglia minima: l'accesso effettivo richiede organizzazione, competenze, monitoraggio e valutazione dei risultati.

This article examines digital accessibility in public administrations as a component of administrative quality rather than a merely technical requirement. It analyses the European and Italian framework, obligations concerning websites, mobile applications, documents and services, the role of the Digital Transition Officer, planning tools, public procurement and performance management. It focuses on Legislative Decree No. 222/2023, the 2026 AgID Guidelines for services within the scope of the European Accessibility Act, and PNRR Measure 1.4.2. Compliance is a minimum threshold: effective access requires sound organisation, skills, monitoring and the assessment of results.

SOMMARIO

1. L’accessibilità digitale come problema amministrativo 3
2. Dalla legge Stanca alla disciplina europea dell’accessibilità 3
3. Il CAD e la trasformazione dell’accessibilità in qualità del servizio 5
4. Dichiarazione, obiettivi e meccanismi di controllo 6
5. Il ruolo dell’organizzazione: RTD, competenze e responsabilità 7
6. Accessibilità e contratti pubblici: il requisito entra prima del servizio 8
7. Accessibilità, PIAO e ciclo della performance 9
8. Il PNRR 1.4.2 e le Linee guida AgID del 2026 10
9. Il problema della conformità formale e la misurazione dell’effettiva fruibilità 11
10. Verso un modello organizzativo stabile oltre il PNRR 12
11. Osservazioni conclusive 13

1. L’accessibilità digitale come problema amministrativo

L’accessibilità digitale è spesso trattata come una questione tecnica: codice, contrasto cromatico, struttura della pagina, corretta marcatura dei documenti e compatibilità con le tecnologie assistive. Questa impostazione coglie una parte del fenomeno, ma non ne esaurisce la dimensione giuridica. Per una pubblica amministrazione il problema nasce nel momento in cui un servizio viene progettato, affidato, pubblicato e successivamente mantenuto. La conformità tecnica è infatti il risultato finale di decisioni organizzative assunte molto prima della verifica sul sito o sull’applicazione.

La legge 9 gennaio 2004, n. 4, ha anticipato questa impostazione ponendo l’accessibilità al centro del rapporto tra strumenti informatici e diritti delle persone con disabilità. L’intervento normativo non si è limitato a prescrivere caratteristiche tecniche, ma ha introdotto obblighi destinati a incidere sulle procedure di acquisizione, sui contratti e sulle responsabilità interne all’amministrazione. Il successivo sviluppo del diritto dell’Unione ha trasformato quel nucleo originario in un sistema più articolato, nel quale accessibilità, fruibilità e qualità del servizio tendono a convergere[1].

La questione diventa ancora più significativa con la diffusione dei servizi digitali come canale ordinario di rapporto con l’utente. Un modulo compilabile solo con il mouse, un PDF privo di struttura semantica o una procedura che non consenta di utilizzare una tecnologia assistiva non costituiscono soltanto difetti dell’interfaccia. Possono impedire l’esercizio concreto di una facoltà amministrativa, ritardare la presentazione di un’istanza o costringere l’utente a ricorrere a un canale alternativo. In tal modo la barriera digitale si trasferisce dal piano tecnico a quello dell’effettività del servizio.

Il diritto amministrativo digitale offre quindi una chiave diversa di lettura. L’accessibilità può essere considerata una condizione di qualità dell’azione amministrativa perché incide sull’effettiva possibilità di utilizzare il servizio, sulla parità di trattamento degli utenti e sull’organizzazione dei processi che lo sostengono. L’art. 97 Cost. non contiene una disciplina specifica dell’accessibilità digitale, ma i principi di buon andamento e imparzialità, letti insieme al principio di uguaglianza dell’art. 3 Cost., forniscono il parametro entro il quale valutare un’amministrazione che scelga di trasferire *online* una parte crescente delle proprie funzioni[2].

Da questa premessa discende la domanda che attraversa il contributo: quando una pubblica amministrazione può dirsi realmente accessibile? Non basta verificare che un sito abbia ricevuto una valutazione tecnica favorevole. Occorre accertare se il servizio sia utilizzabile, se i contenuti essenziali siano accessibili, se gli ostacoli segnalati siano rimossi, se l’acquisizione di nuove soluzioni informatiche consideri l’accessibilità fin dalla progettazione e se gli obiettivi siano collegati a responsabilità e risultati. La tesi proposta è che l’ordinamento disponga già di molti di questi strumenti, ma che la loro efficacia dipenda dal collegamento tra conformità tecnica, organizzazione e valutazione della performance.

2. Dalla legge Stanca alla disciplina europea dell’accessibilità

La legge n. 4 del 2004 rappresenta il punto di partenza del sistema italiano. La disciplina riconosce il diritto di accesso alle fonti di informazione e ai relativi servizi, compresi quelli erogati attraverso

1. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4,* Disposizioni per favorire e semplificare l’accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici, *artt. 1 e 2; direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016.*

strumenti informatici e telematici, e tutela in particolare l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione da parte delle persone con disabilità. Il dato decisivo è il riferimento alla fruibilità: l'accessibilità non coincide con la mera presenza del servizio in rete, ma presuppone la possibilità di utilizzarlo senza discriminazioni[3].

L'assetto originario è stato progressivamente modificato. L'art. 4 della legge n. 4 del 2004 collega i requisiti di accessibilità alle procedure di acquisto di beni e servizi informatici e prevede specifiche conseguenze per i contratti relativi alla realizzazione e alla modifica di siti web e applicazioni mobili quando non includano il rispetto dei requisiti applicabili, salvo le ipotesi contemplate dalla legge. La conseguenza è rilevante perché anticipa il controllo al momento dell'approvvigionamento. Se l'accessibilità viene considerata soltanto dopo la consegna della soluzione, gran parte dei costi organizzativi e contrattuali si è già prodotta; quando invece il requisito entra nella procedura di acquisto e nel contratto, diventa parte della stessa definizione dell'oggetto acquisito[4].

Il passaggio europeo è stato segnato dalla direttiva (UE) 2016/2102, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. La direttiva introduce requisiti comuni, impone la pubblicazione di una dichiarazione di accessibilità e prevede un meccanismo di *feedback* e una procedura di attuazione. Il modello europeo non si fonda, dunque, sulla certificazione una tantum del prodotto, ma su un sistema nel quale la conformità deve essere resa conoscibile, aggiornata e verificabile nel tempo[5].

L'Italia ha recepito la direttiva con il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106, che ha modificato la legge n. 4 del 2004 e riallineato la disciplina nazionale ai requisiti europei. Da quel momento la materia ha assunto una fisionomia più sistematica, nella quale trovano posto verifiche tecniche, dichiarazioni, obiettivi annuali e responsabilità[6]. AgID ha tradotto questo quadro in regole operative attraverso le *Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici*, aggiornate nel tempo, che definiscono requisiti, metodologie di verifica, modello della dichiarazione e criteri relativi all'onere sproporzionato. Per siti e applicazioni mobili, il riferimento tecnico armonizzato è la norma EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), richiamata dalla decisione di esecuzione (UE) 2018/2048, come modificata dalla decisione (UE) 2021/1339. La dottrina ha inoltre esaminato il recepimento della disciplina europea nel quadro della tutela dei diritti digitali delle persone con disabilità[7].

La dimensione europea non deve però essere letta come una progressiva sostituzione della disciplina nazionale. Le fonti operano su piani complementari: la direttiva 2016/2102 detta il perimetro specifico per siti e applicazioni del settore pubblico, mentre la normativa italiana ne definisce gli obblighi, i soggetti responsabili e gli strumenti di attuazione. Un diverso asse è rappresentato dalla direttiva (UE) 2019/882, recepita dal decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, relativa a determinati prodotti e servizi destinati ai

2. *Costituzione, artt. 3 e 97; L. TORCHIA,* Lo Stato digitale. Una introduzione, *Il Mulino, Bologna, 2023; D.U. GALETTA,* Transizione digitale della Pubblica Amministrazione in Italia e diritto ad una buona amministrazione: fra prospettive aperte dal PNRR e problemi tuttora da affrontare, *in* Federalismi.it, *2022, n. 7, pp. 103-125.*

3. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, art. 2, comma 1, lett. a), nel testo vigente.*

4. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, artt. 3-ter e 4, nel testo vigente.*

5. *Direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, in particolare artt. 4, 7 e 9.*

6. *Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106, recante attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.*

7. *Agenzia per l'Italia Digitale (AgID),* Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, *versione pubblicata l'11 giugno 2024; decisione di esecuzione (UE) 2018/2048, come modificata dalla decisione di esecuzione (UE) 2021/1339, sulla norma armonizzata EN 301 549 V3.2.1 (2021-03); M. CAPORALE,* L'accessibilità ai siti web e alle applicazioni mobili delle pubbliche amministrazioni, *in* Giornale di diritto amministrativo, *2019, n. 3, pp. 357-368.*

consumatori. La distinzione è essenziale per evitare di estendere automaticamente l'*European Accessibility Act* a fattispecie che restano governate dalla disciplina sui siti e sulle applicazioni degli enti pubblici. Le Linee guida AgID del 2026 si collocano nel perimetro del decreto legislativo n. 82 del 2022 e non sostituiscono le regole specifiche applicabili ai siti istituzionali e alle applicazioni mobili delle pubbliche amministrazioni[8].

3. Il CAD e la trasformazione dell'accessibilità in qualità del servizio

Il Codice dell'amministrazione digitale colloca l'accessibilità all'interno di una disciplina più ampia della qualità dei servizi digitali. L'art. 17 attribuisce al Responsabile per la transizione digitale compiti espressi in materia di accesso delle persone con disabilità agli strumenti informatici e di promozione dell'accessibilità, collegandoli alla riorganizzazione dell'amministrazione e alla qualità dei servizi. La norma è significativa perché sposta il tema dall'area specialistica dell'informatica a quella della struttura organizzativa che presidia la trasformazione digitale[9].

La qualità di un servizio digitale, inoltre, non si esaurisce nella sua interfaccia. Un'amministrazione può rispettare le prescrizioni sul sito principale e lasciare inaccessibile una fase decisiva del procedimento collocata su una piattaforma esterna, su un servizio di pagamento o su un documento scaricabile. La verifica deve quindi seguire il percorso dell'utente e non soltanto il dominio istituzionale. Quando il servizio è affidato a un fornitore esterno, l'amministrazione deve tradurre gli obblighi di accessibilità in requisiti contrattuali verificabili e controllarne l'esecuzione: l'esternalizzazione dell'attività tecnica non elimina le responsabilità dell'ente nella definizione del servizio pubblico e nella verifica del risultato richiesto[10].

Ancora più esplicito è l'art. 53 CAD, che richiede alle pubbliche amministrazioni di realizzare siti istituzionali nel rispetto, tra gli altri, dei principi di accessibilità, usabilità, reperibilità, completezza dell'informazione, chiarezza del linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità e interoperabilità. L'elenco rivela che l'accessibilità è inserita in un insieme di caratteristiche qualitative del servizio. Non rappresenta, quindi, una variabile isolata: la sua efficacia dipende dalla relazione con la struttura delle informazioni, con la navigazione, con la chiarezza dei contenuti e con l'architettura del servizio[11].

Anche il diritto di fruire dei servizi in rete assume rilievo in questa prospettiva. L'art. 7 CAD riconosce il diritto di chiunque di fruire dei servizi erogati dai soggetti pubblici in forma digitale e in modo integrato. Se il servizio digitale diventa una modalità ordinaria di accesso all'amministrazione, la sua accessibilità non può essere considerata un requisito marginale rispetto all'erogazione: ne costituisce una condizione di effettività[12].

La ricostruzione sistematica permette di distinguere due livelli. Il primo è quello della conformità, misurabile attraverso requisiti tecnici e verifiche. Il secondo è quello della qualità del servizio, che

8. *Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (*European Accessibility Act*); decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, recante attuazione della direttiva (UE) 2019/882.*

9. *Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (*Codice dell'amministrazione digitale, *CAD), art. 17, comma 1, lett. d) ed e), nel testo vigente.*

10. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, art. 4; d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 53; d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36,* Codice dei contratti pubblici. *Il riferimento al controllo dell'amministrazione sul risultato del servizio affidato è qui sviluppato come conseguenza organizzativa degli obblighi di accessibilità e delle regole sul rapporto contrattuale.*

11. *D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 53, comma 1, nel testo vigente.*

12. *D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 7, comma 1, nel testo vigente.*

comprende la comprensibilità dei contenuti, la facilità di completamento della procedura, la possibilità di ricevere assistenza, la tempestività delle correzioni e la continuità nel tempo. La legge impone obblighi specifici di conformità, ma orienta l'amministrazione anche verso un risultato qualitativo più ampio. In questa zona di passaggio si colloca la responsabilità organizzativa. La dottrina sull'amministrazione digitale ha evidenziato che la trasformazione tecnologica incide sulla struttura dell'amministrazione e non soltanto sui suoi strumenti; applicata all'accessibilità, questa impostazione conduce a una conseguenza precisa: una soluzione formalmente conforme può restare concretamente difficile da utilizzare se il processo di pubblicazione, aggiornamento e gestione non è organizzato allo stesso livello della tecnologia[13].

4. Dichiarazione, obiettivi e meccanismi di controllo

Il sistema italiano utilizza due strumenti distinti ma collegati: la dichiarazione di accessibilità e gli obiettivi annuali. La dichiarazione rende pubblico lo stato di conformità di ciascun sito web e applicazione mobile dell'amministrazione e deve essere compilata o aggiornata entro il 23 settembre di ogni anno. Gli obiettivi rappresentano invece lo strumento di programmazione con cui l'ente individua gli interventi da realizzare nell'anno, con pubblicazione entro il 31 marzo. I due adempimenti hanno basi e funzioni differenti e non devono essere confusi[14].

La dichiarazione fotografa una situazione e rende conoscibili le non conformità; gli obiettivi descrivono un percorso di miglioramento. La prima appartiene alla logica della trasparenza e della responsabilizzazione verso l'esterno, i secondi a quella della programmazione interna. La loro efficacia cresce quando non sono trattati come adempimenti separati, ma come momenti di un unico ciclo: diagnosi, pianificazione, intervento e verifica. Le Linee guida AgID e gli strumenti messi a disposizione dall'Agenzia consentono alle amministrazioni di alimentare questo ciclo con informazioni strutturate[15].

La disciplina europea richiede che la dichiarazione contenga lo stato di conformità, le parti non accessibili e le relative motivazioni, le eventuali alternative accessibili, il meccanismo di *feedback* e la procedura di attuazione. Il dato più interessante è che la dichiarazione deve poggiare su una valutazione effettiva della conformità. Non basta, dunque, una dichiarazione meramente assertiva dell'ente: la trasparenza presuppone un'attività istruttoria interna sulla qualità del servizio[16].

Un sistema di controllo coerente dovrebbe distinguere anche la gravità delle non conformità. Un errore che impedisce l'invio di una domanda ha un impatto diverso da un difetto grafico che non compromette l'accesso alle informazioni. La priorità degli interventi dovrebbe essere collegata alla funzione amministrativa interessata, al numero potenziale di utenti esclusi e alla disponibilità di un canale alternativo realmente equivalente. La semplice contabilizzazione degli errori rischia altrimenti di attribuire lo stesso peso a problemi sostanzialmente diversi. Si tratta di una proposta metodologica ricavata dalla finalità del sistema di accessibilità, non di una graduatoria rigida imposta in questi termini dalla legge[17].

---

13. *L. TORCHIA*, Lo Stato digitale. Una introduzione, *cit.; R. CAVALLO PERIN, D.U. GALETTA (a cura di)*, Il diritto dell'amministrazione pubblica digitale, *2ª ed., Giappichelli, Torino, 2025; G. CARULLO*, Gestione, fruizione e diffusione dei dati dell'amministrazione digitale e funzione amministrativa, *Giappichelli, Torino, 2018.*

14. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, art. 3-quater, in materia di dichiarazione di accessibilità; decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, art. 9, comma 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, per gli obiettivi annuali di accessibilità.*

15. *AgID*, Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, *cit.; AgID, portale* Accessibilità digitale - Form, *sezioni "Dichiarazioni di accessibilità" e "Obiettivi di accessibilità", che riportano le scadenze annuali del 23 settembre e del 31 marzo.*

16. *Decisione di esecuzione (UE) 2018/1523 della Commissione, dell'11 ottobre 2018, che istituisce un modello di dichiarazione di accessibilità ai sensi della direttiva (UE) 2016/2102, in particolare art. 3 e allegato.*

AgID ha costruito un sistema di monitoraggio che combina verifiche automatizzate e approfondimenti manuali. Il monitoraggio semplificato consente di intercettare una parte dei problemi tecnici; il monitoraggio approfondito comporta una verifica più ampia dei criteri pertinenti. La logica è coerente con la natura del problema: alcuni errori sono individuabili attraverso strumenti automatici, mentre la comprensione dell'esperienza d'uso e di specifiche barriere richiede una verifica che coinvolga competenze umane. Per questo i risultati delle verifiche automatizzate non devono essere interpretati come una misura esaustiva di ogni profilo della fruibilità[18].

È proprio qui che la dichiarazione di accessibilità può smettere di essere una pagina statica del sito. Se i problemi rilevati alimentano gli obiettivi annuali, se le segnalazioni ricevute attraverso il *feedback* producono attività correttive con priorità esplicite e se gli esiti delle verifiche vengono riportati nel sistema di programmazione, la dichiarazione diventa un elemento informativo del governo amministrativo. Diversamente, resta un adempimento separato dal processo decisionale.

5. Il ruolo dell'organizzazione: RTD, competenze e responsabilità

L'accessibilità richiede una pluralità di competenze. Il Responsabile per la transizione digitale (RTD) svolge un ruolo di coordinamento, ma la qualità accessibile di un servizio dipende anche da chi definisce i requisiti, chi redige i contenuti, chi cura i documenti, chi acquista il software, chi valida il servizio e chi ne gestisce gli aggiornamenti. La presenza di un RTD non sostituisce questa rete interna: ne rende possibile il coordinamento[19].

L'art. 17 CAD attribuisce al presidio della transizione digitale anche compiti relativi all'accesso delle persone con disabilità agli strumenti informatici e all'analisi della coerenza tra organizzazione e tecnologie, con l'obiettivo di migliorare soddisfazione dell'utenza, qualità dei servizi e tempi e costi dell'azione amministrativa. A questo quadro si aggiunge il decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222, che interviene sul PIAO e sul sistema della performance: per le amministrazioni rientranti nel suo ambito, è prevista l'individuazione di un dirigente o dipendente equiparato con esperienza sui temi dell'inclusione e dell'accessibilità, incaricato di definire modalità e azioni e di proporre i relativi obiettivi di performance, sviluppo organizzativo e formazione. Per le amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti la norma contempla una facoltà di applicazione delle previsioni organizzative dedicate. La disciplina valorizza così una funzione di raccordo, distinta dal ruolo tecnico del RTD ma coordinabile con esso[20].

La formazione assume quindi un rilievo non accessorio. Il problema non riguarda soltanto gli sviluppatori. Un funzionario che pubblica un avviso, redige un documento PDF o struttura un modulo digitale può introdurre una barriera senza intervenire sul codice sorgente. Allo stesso modo, chi pianifica un acquisto informatico può compromettere l'accessibilità se formula requisiti generici e rinvia le verifiche al momento del collaudo. Le Linee guida AgID includono infatti, tra le linee di intervento degli obiettivi annuali, anche la formazione e l'organizzazione del lavoro.

Questa impostazione è particolarmente importante nelle amministrazioni territoriali e negli enti di minori dimensioni, dove le competenze sono spesso concentrate in poche unità di personale o condivise

17. *Decisione di esecuzione (UE) 2018/1524 della Commissione, dell'11 ottobre 2018, che stabilisce una metodologia di monitoraggio e le modalità di presentazione delle relazioni degli Stati membri ai sensi della direttiva (UE) 2016/2102.*

18. *AgID,* Monitoraggio accessibilità, *portale istituzionale dedicato alle dichiarazioni e alle verifiche dei siti web e delle applicazioni mobili, dati e metodologia di monitoraggio per il 2025.*

19. *D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 17, comma 1, lett. d) ed e), nel testo vigente.*

attraverso forme di supporto esterno. L'accessibilità non dovrebbe diventare una competenza completamente esternalizzata. La responsabilità amministrativa richiede che l'ente mantenga la capacità di definire i requisiti, controllare il fornitore e interpretare le segnalazioni degli utenti, anche quando l'implementazione tecnica sia affidata a terzi.

La responsabilità non coincide con l'esistenza di un singolo responsabile formalmente individuato. È una responsabilità di processo. La legge n. 4 del 2004 collega l'inosservanza degli obblighi previsti dall'art. 9, compresa la mancata pubblicazione degli obiettivi annuali, alla misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e a responsabilità dirigenziale e disciplinare nei termini di legge. Il d.lgs. n. 222 del 2023 rafforza ulteriormente il collegamento tra accessibilità, inclusione, obiettivi di performance e organizzazione. La trasformazione digitale non è quindi un progetto tecnico separato dal sistema delle responsabilità amministrative, ma una componente dell'organizzazione dell'ente[21].

6. Accessibilità e contratti pubblici: il requisito entra prima del servizio

La fase dell'acquisto costituisce uno dei passaggi nei quali l'amministrazione può incidere in maniera più efficace sull'accessibilità. L'art. 4 della legge n. 4 del 2004 richiede che i requisiti di accessibilità siano considerati nelle procedure per l'acquisto di beni e per la fornitura di servizi informatici. Per i contratti relativi alla realizzazione e alla modifica di siti web e applicazioni mobili, la legge prevede inoltre specifiche condizioni di validità legate alla previsione dei requisiti, salvo le deroghe ammesse. L'obiettivo è evitare che il problema emerga a valle, quando il servizio è ormai in esercizio e il margine per correggerlo è limitato[22].

La digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti pubblici, disciplinata dal d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, non sostituisce gli obblighi specifici della legge n. 4 del 2004. Offre tuttavia il contesto nel quale i requisiti di accessibilità possono essere tradotti in specifiche tecniche, livelli di servizio, indicatori di accettazione, obblighi di manutenzione e responsabilità sulla gestione dei contenuti e degli aggiornamenti. L'accessibilità deve quindi entrare nelle fasi di progettazione, affidamento, verifica e gestione del contratto, senza essere trattata come un controllo aggiunto soltanto in fase di collaudo[23].

Un capitolato che richieda genericamente "conformità alla normativa sull'accessibilità" rischia di lasciare irrisolto il problema. L'amministrazione dovrebbe individuare, già nella fase di progettazione, quali componenti del servizio saranno sottoposte a verifica, quali standard tecnici saranno utilizzati, come verranno gestiti gli errori e in che modo il fornitore dovrà collaborare alle successive dichiarazioni di accessibilità. La verifica non è soltanto un momento di collaudo: deve accompagnare la manutenzione evolutiva del servizio.

La questione dell'onere sproporzionato merita una precisazione. L'ordinamento non configura l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili come un obbligo privo di ogni possibile valutazione: l'art. 3-ter della legge n. 4 del 2004 disciplina l'onere sproporzionato e richiede una valutazione riferita

20. *Decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222, artt. 3 e 4; decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, art. 6, commi 2-bis e 2-ter, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113; d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 17.*

21. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, art. 9, come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 106; d.lgs. 13 dicembre 2023, n. 222, art. 4, che ha modificato il d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di inclusione, accessibilità e valutazione della performance.*

22. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, art. 4, nel testo vigente.*

23. *D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36,* Codice dei contratti pubblici*; AgID,* Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici*, cit. La traduzione dei requisiti in specifiche tecniche e obblighi contrattuali costituisce una proposta applicativa coerente con tali fonti.*

alle condizioni concrete, secondo le Linee guida applicabili. Il ricorso a tale istituto, tuttavia, non può trasformarsi in una clausola generale di esenzione dal rispetto dei requisiti. La valutazione deve essere documentata, tenere conto dei costi e delle risorse disponibili e considerare gli effetti per gli utenti, in particolare per le persone con disabilità; resta inoltre necessario rendere conoscibili le parti non accessibili e le eventuali alternative previste dall'ordinamento[24].

Il tema contrattuale conferma la natura organizzativa dell'accessibilità. L'amministrazione non deve soltanto "avere un sito accessibile"; deve costruire un sistema di acquisizione e gestione capace di conservare tale caratteristica nel tempo. Una clausola corretta in gara, una verifica adeguata e un obbligo di manutenzione coerente possono prevenire costi successivi e ridurre il rischio che una non conformità tecnica diventi un problema di responsabilità amministrativa.

7. Accessibilità, PIAO e ciclo della performance

Il collegamento con la performance è probabilmente il passaggio meno valorizzato nella pratica amministrativa. Eppure il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, come modificato dal decreto legislativo n. 222 del 2023, include espressamente l'effettiva inclusione sociale e le possibilità di accesso delle persone con disabilità tra gli obiettivi rilevanti per la valutazione della performance. Le modifiche hanno inciso sugli artt. 3, 5 e 9 del d.lgs. n. 150 del 2009, prevedendo che la valutazione tenga conto del raggiungimento degli obiettivi di inclusione e accessibilità e includendo indicatori relativi alla piena accessibilità delle amministrazioni. Si tratta quindi di un collegamento legislativo diretto, non di una mera ipotesi di buona prassi[25].

Il PIAO rende questo collegamento organizzativamente rilevante. Il decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, il D.P.R. 24 giugno 2022, n. 81, il decreto ministeriale 30 giugno 2022, n. 132, e le Linee guida PIAO approvate nel 2025 offrono la cornice per integrare programmazione, organizzazione e performance. In questo quadro, un obiettivo di accessibilità non dovrebbe essere formulato esclusivamente come "adeguamento del sito", perché una simile formulazione misura l'attività compiuta e non l'effetto prodotto sul servizio. La programmazione deve specificare il risultato atteso, le risorse e le responsabilità, gli indicatori e le modalità di verifica[26].

La disciplina del d.lgs. n. 222 del 2023 prevede inoltre che gli obiettivi, anche ai fini di una corretta allocazione delle risorse, assicurino l'effettiva inclusione sociale e le possibilità di accesso delle persone con disabilità. L'art. 5 dello stesso decreto contempla forme di consultazione degli enti del Terzo settore rappresentativi delle persone con disabilità nella definizione delle azioni di inclusione e accessibilità. La partecipazione non sostituisce la responsabilità dell'amministrazione, ma può migliorare la capacità di individuare barriere che una verifica interna o automatizzata non rileva. La connessione con la performance va perciò intesa come un ciclo che combina programmazione, coinvolgimento, attuazione, misurazione e correzione[27].

24. *Legge 9 gennaio 2004, n. 4, art. 3-ter; AgID,* Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, *cit., sui criteri per la valutazione dell'onere sproporzionato.*

25. *D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, artt. 3, 5 e 9, come modificati dall'art. 4 del d.lgs. 13 dicembre 2023, n. 222.*

26. *Decreto del Ministro per la pubblica amministrazione 30 giugno 2022, n. 132; decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113; Dipartimento della funzione pubblica,* Linee guida sul Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) e relativi manuali operativi, *approvate con decreto ministeriale 30 ottobre 2025 e pubblicate in G.U., Serie generale, n. 297 del 23 dicembre 2025.*

27. *D.lgs. 13 dicembre 2023, n. 222, artt. 3, 4 e 5; Dipartimento della funzione pubblica,* Linee guida sul Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), *cit.; AgID,* Obiettivi di accessibilità, *portale istituzionale.*

Una diversa impostazione parte dal risultato amministrativo. Un indicatore può misurare, ad esempio, la percentuale di servizi digitali prioritari sottoposti a verifica, il tempo medio di eliminazione delle non conformità, la quota di documenti essenziali pubblicati in formato accessibile o il numero e la tipologia delle segnalazioni rimaste senza soluzione entro un determinato termine. Ancora più significativo può essere l'esito di una verifica sul percorso completo dell'utente: accesso, autenticazione, compilazione, invio e ricezione della risposta.

Non tutti questi indicatori hanno lo stesso valore e non tutti sono adatti a ogni amministrazione. Il principio metodologico è però comune: collegare l'accessibilità a un risultato osservabile. Il semplice numero di dichiarazioni pubblicate può attestare l'adempimento dell'obbligo; non dimostra che il servizio sia accessibile. Una performance amministrativa matura deve distinguere tra attività realizzata, conformità accertata e qualità effettivamente sperimentata dall'utente.

Questo approccio consente anche di evitare una deriva paradossale: trasformare l'accessibilità in una nuova lista di adempimenti. Se l'obiettivo annuale genera un documento, una riunione e una dichiarazione, ma non produce alcuna modifica nel servizio, l'amministrazione ha completato un'attività senza migliorare il risultato. La misurazione dovrebbe quindi accompagnare la responsabilità dei dirigenti e delle strutture, mantenendo un equilibrio tra indicatori tecnici e indicatori di servizio.

8. Il PNRR 1.4.2 e le Linee guida AgID del 2026

Il PNRR ha dato all'accessibilità digitale una dimensione di politica pubblica nazionale. La misura 1.4.2, "Citizen Inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali", dispone di una dotazione finanziaria di 80 milioni di euro e combina verifiche di accessibilità, formazione, strumenti di supporto e interventi presso amministrazioni locali. Il progetto ha previsto verifiche su larga scala e iniziative di diffusione della cultura dell'accessibilità; l'elemento interessante non è soltanto il finanziamento, ma l'idea di trattare l'accessibilità come capacità amministrativa da costruire attraverso competenze, strumenti e monitoraggio[28].

La misura ha coinvolto una pluralità di amministrazioni e ha previsto attività di verifica su larga scala, oltre a supporto specialistico e finanziamenti per amministrazioni locali. L'esperienza PNRR mostra così un limite strutturale: la qualità accessibile di migliaia di servizi non può essere assicurata soltanto mediante iniziative straordinarie. Terminata la fase di sostegno progettuale, le amministrazioni devono continuare a finanziare e organizzare aggiornamenti, formazione e verifiche ordinarie. La prova della riforma è quindi la capacità di stabilizzare i risultati e non soltanto di rispettare i tempi di un programma[29].

Nel 2026 il quadro ha ricevuto un ulteriore sviluppo con le *Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi*, adottate con determinazione n. 38 del 4 marzo 2026 in attuazione dell'art. 21 del decreto legislativo n. 82 del 2022 e oggetto di comunicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 marzo 2026. Si tratta di un passaggio distinto dalla disciplina dei siti e delle applicazioni delle pubbliche amministrazioni: riguarda i servizi ricompresi nel perimetro del decreto legislativo n. 82 del 2022, che recepisce la direttiva (UE) 2019/882, nota come *European Accessibility Act*[30].

28. *AgID*, Citizen inclusion (misura 1.4.2 PNRR) - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali, *pagina istituzionale del progetto, che indica la dotazione finanziaria di 80 milioni di euro e le linee di azione relative a verifiche, formazione e supporto alle amministrazioni.*

29. *AgID*, Citizen inclusion (misura 1.4.2 PNRR), *cit. La pagina progettuale descrive le verifiche su oltre 23.000 soggetti pubblici e privati e il supporto specialistico rivolto ad almeno 55 amministrazioni locali; il riferimento nel testo riguarda la dimensione del progetto, non certifica di per sé che ogni intervento abbia raggiunto un risultato uniforme.*

La novità del 2026 è significativa perché rafforza una lettura dell'accessibilità orientata al servizio e non soltanto allo strumento informatico. Il sistema europeo dell'*European Accessibility Act* riguarda determinati prodotti e servizi, tra cui servizi di comunicazione elettronica, accesso a servizi di media audiovisivi, trasporto passeggeri, servizi bancari, libri elettronici e commercio elettronico. La disciplina della direttiva 2016/2102 resta invece centrata sui siti web e sulle applicazioni mobili degli enti pubblici. L'intersezione dei due regimi richiede una distinzione analitica accurata, soprattutto quando le amministrazioni acquistano o gestiscono servizi digitali che coinvolgono soggetti privati sottoposti a obblighi differenti. Le Linee guida del 2026 non devono pertanto essere descritte come una nuova disciplina generale per ogni sito della pubblica amministrazione: operano nel perimetro specifico delineato dal d.lgs. n. 82 del 2022[31].

Il 2026 rappresenta quindi un momento utile per riconsiderare l'eredità del PNRR. La materia non ha più bisogno soltanto di progetti straordinari di adeguamento, ma di una disciplina ordinaria della qualità digitale. Dichiarazioni e obiettivi annuali, verifiche AgID, ruolo del RTD, responsabilità organizzative previste dal d.lgs. n. 222 del 2023, formazione e clausole contrattuali possono costituire i componenti di un sistema stabile, a condizione che siano collegati alla programmazione dell'ente e alla valutazione della performance.

9. Il problema della conformità formale e la misurazione dell'effettiva fruibilità

La distinzione tra conformità e fruibilità è il punto critico dell'intero sistema. Le regole tecniche sono necessarie perché consentono di definire criteri verificabili; non sono però sufficienti a descrivere ogni esperienza concreta dell'utente. Un servizio può rispettare numerosi requisiti e presentare comunque una procedura difficile da comprendere, un linguaggio eccessivamente specialistico o un percorso che richiede passaggi non evidenti. Occorre quindi affiancare alla verifica dei criteri tecnici la valutazione dell'esperienza d'uso, senza confondere i due piani[32].

La stessa struttura della dichiarazione di accessibilità mostra che il legislatore europeo non ha inteso ridurre il problema a un attestato formale. La dichiarazione deve rendere conoscibili i contenuti non accessibili, le ragioni della non conformità e gli eventuali strumenti alternativi. Il meccanismo di *feedback* introduce, inoltre, una forma di controllo dal basso che può far emergere problemi non intercettati dalle verifiche tecniche ordinarie. La decisione europea sul modello di dichiarazione e quella sulla metodologia di monitoraggio costruiscono due strumenti distinti ma collegati: la prima rende leggibile lo stato di accessibilità, la seconda organizza la verifica e la rendicontazione[33].

Un'amministrazione che voglia misurare l'effettiva fruibilità dovrebbe combinare almeno quattro dimensioni. La prima è la conformità tecnica, riferita ai requisiti applicabili. La seconda è la copertura, cioè la quota di servizi e contenuti effettivamente sottoposti a verifica. La terza è la capacità di correzione, misurabile attraverso tempi e tassi di risoluzione delle non conformità. La quarta è l'esperienza d'uso, che richiede test e *feedback* riferiti a compiti amministrativi reali.

30. *AgID, determinazione 4 marzo 2026, n. 38,* Adozione delle Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 82 del 2022*; comunicato pubblicato in G.U., Serie generale, n. 69 del 24 marzo 2026.*

31. *Direttiva (UE) 2016/2102, cit.; direttiva (UE) 2019/882, cit.; d.lgs. 27 maggio 2022, n. 82, in particolare art. 21; AgID,* Linee guida sull'accessibilità dei servizi, *adottate con determinazione n. 38/2026, cit.*

32. *AgID,* Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, *cit., con riferimento alla metodologia di verifica tecnica e alla necessità di distinguere conformità, copertura della verifica ed esperienza d'uso.*

33. *Decisione di esecuzione (UE) 2018/1523, cit.; decisione di esecuzione (UE) 2018/1524, cit.; direttiva (UE) 2016/2102, artt. 7-9.*

Quest'ultima dimensione introduce una differenza importante rispetto a una lettura puramente informatica. Il cittadino non usa un "sito" in astratto: presenta una domanda, cerca un provvedimento, scarica un modulo, paga un servizio, verifica lo stato di una pratica. L'unità di analisi più utile diventa quindi il servizio e il suo percorso. Il miglioramento dell'accessibilità si misura nella diminuzione delle barriere che impediscono di portare a termine quel compito amministrativo.

Anche la *customer satisfaction*, da sola, non può costituire una misura sufficiente. Un utente può dichiararsi soddisfatto perché è riuscito a ottenere assistenza da un operatore, pur avendo trovato il canale digitale inutilizzabile. Per valutare l'accessibilità occorre osservare il rapporto tra esperienza individuale e funzionamento del servizio, evitando che la presenza di supporto umano compensi statisticamente una barriera digitale strutturale. La funzione del *feedback* è proprio quella di rendere visibili queste situazioni e di trasformarle in informazioni utili alla correzione del servizio.

I dati pubblicati da AgID per il 2025 offrono un elemento utile per distinguere adempimento e risultato. Nell'anno risultano pubblicate 17.745 dichiarazioni riferite a siti web e 1.092 relative ad applicazioni mobili. Per i soli siti istituzionali censiti nell'Indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), in Campania le dichiarazioni pubblicate risultavano 848 su 1.976 siti censiti, pari al 42,9 per cento. Queste cifre misurano la pubblicazione delle dichiarazioni e la relativa copertura, non la conformità effettiva di tutti i siti: l'assenza di una dichiarazione non consente, di per sé, di concludere che il servizio sia non accessibile, così come la pubblicazione di una dichiarazione non equivale alla piena conformità[34].

Il dato territoriale suggerisce una seconda considerazione. La distanza tra amministrazioni non dipende esclusivamente dalle risorse economiche investite nella tecnologia. Incidono la disponibilità di competenze, la continuità del personale, il modello di *governance* digitale, la capacità di controllare i fornitori e l'integrazione dell'accessibilità nella pianificazione. L'accessibilità diventa così un osservatorio privilegiato sulle differenze organizzative delle amministrazioni pubbliche.

10. Verso un modello organizzativo stabile oltre il PNRR

La fase successiva al PNRR richiede di trasformare strumenti straordinari in pratiche ordinarie. L'accessibilità dovrebbe essere considerata già nella progettazione del servizio, entrare nella programmazione dell'ente, essere tradotta in requisiti contrattuali, verificata prima della messa in esercizio e riesaminata durante la manutenzione. Un'amministrazione digitale matura non realizza un sito accessibile e poi "chiude" il tema: mantiene il servizio in una condizione di accessibilità nel tempo.

La stabilità organizzativa richiede inoltre una chiara distribuzione delle responsabilità. Il RTD coordina la transizione digitale, ma la responsabilità del risultato non può essere confinata a quella struttura. I dirigenti delle unità che producono servizi devono partecipare alla definizione degli obiettivi; gli uffici acquisti devono tradurre gli obblighi in clausole verificabili; i redattori devono governare i contenuti; i responsabili dei sistemi devono garantire manutenzione e sicurezza. La responsabilità specifica in materia di inclusione e accessibilità prevista dal d.lgs. n. 222 del 2023 deve inserirsi in questo assetto, senza generare sovrapposizioni o creare l'illusione che la presenza di un'unica figura possa sostituire il coinvolgimento di tutta l'organizzazione.

Il PIAO può offrire una sede appropriata per questo coordinamento. Il valore aggiunto non consiste nell'aggiungere una nuova sezione al documento, ma nel fare in modo che obiettivi di accessibilità,

performance, formazione, organizzazione e acquisti siano coerenti tra loro. Un obiettivo di accessibilità senza risorse, personale formato e contratto adeguato è un obiettivo formalmente corretto ma difficilmente realizzabile.

È utile anche distinguere tra amministrazioni che erogano servizi ad alta intensità digitale e amministrazioni con una presenza *online* più limitata. Gli indicatori dovrebbero essere calibrati sul rischio e sull'impatto del servizio. Una procedura che riguarda un beneficio economico, una prestazione sanitaria o l'accesso a un concorso pubblico merita un livello di attenzione superiore rispetto a una pagina informativa secondaria. La programmazione può così passare dal criterio quantitativo del "numero di pagine adeguate" al criterio qualitativo della rilevanza amministrativa del servizio.

Un simile modello riduce anche il rischio di trattare l'accessibilità come materia esclusiva delle persone con disabilità. Le soluzioni che migliorano percepibilità, comprensibilità, navigazione e robustezza possono aumentare la qualità complessiva del servizio per un insieme più ampio di utenti. L'inclusione resta il fondamento giuridico, ma l'effetto organizzativo è più generale: progettare servizi accessibili costringe l'amministrazione a rendere più chiari processi e informazioni.

Il passaggio decisivo riguarda quindi il rapporto tra conformità e amministrazione per risultati. L'accessibilità è conforme quando soddisfa gli standard applicabili; il servizio è di qualità quando consente effettivamente all'utente di realizzare il compito amministrativo senza barriere evitabili. La seconda proposizione non sostituisce la prima, ma la completa. È questo il punto nel quale l'accessibilità entra pienamente nel diritto amministrativo della performance.

11. Osservazioni conclusive

L'evoluzione normativa dell'accessibilità digitale mostra un progressivo spostamento dal prodotto al processo. La legge n. 4 del 2004 ha introdotto un diritto e una serie di obblighi; la direttiva 2016/2102 ha costruito un sistema europeo di requisiti, dichiarazione e controllo; il CAD ha inserito l'accessibilità nell'organizzazione della transizione digitale; il decreto legislativo n. 222 del 2023 ha rafforzato il collegamento con la programmazione e la performance; il PNRR ha finanziato attività di verifica, formazione e supporto. Le Linee guida AgID del 2026 aggiungono, nel diverso perimetro dell'*European Accessibility Act*, un ulteriore tassello orientato alla conformità dei servizi interessati da tale disciplina.

Il risultato non è ancora un modello completamente integrato. Gli strumenti esistono, ma possono essere utilizzati come adempimenti separati. Una dichiarazione pubblicata entro il termine, un obiettivo annuale e una verifica tecnica non garantiscono da soli che l'utente riesca a completare una procedura. Per questo la questione decisiva diventa organizzativa: come trasformare l'informazione prodotta dai controlli in decisioni, interventi e risultati misurabili.

La risposta può essere individuata in un collegamento stabile tra quattro momenti: progettazione, gestione, verifica e performance. L'accessibilità deve essere prevista quando si definisce il servizio, tutelata durante la sua gestione, controllata attraverso strumenti tecnici e *feedback* e valutata con indicatori che misurino non soltanto l'adempimento, ma l'effettivo miglioramento del servizio. Il PIAO può diventare il luogo nel quale questa catena viene resa coerente, mentre RTD e funzione organizzativa per l'inclusione e l'accessibilità possono assicurare il coordinamento previsto dalle rispettive norme.

34. *Il testo integrale di questa nota è riportato in appendice al contributo.*

Il criterio di valutazione più utile non è allora la semplice domanda “il sito è accessibile?”, ma una sequenza più concreta: il servizio è accessibile? Le non conformità sono conosciute? Vengono corrette in tempi coerenti con la loro gravità? L’amministrazione possiede le competenze per evitare che si riproducano? Le risorse e i contratti sostengono la continuità del risultato? Sono domande che trasformano l’accessibilità da requisito di conformità a parametro della qualità amministrativa.

In questa prospettiva, il termine della fase straordinaria del PNRR non rappresenta una conclusione, ma un banco di prova. La maturità digitale di un’amministrazione si misurerà nella capacità di mantenere accessibili i servizi senza dipendere da programmi eccezionali, incorporando l’accessibilità nei processi ordinari, nella formazione, negli acquisti e nella valutazione dei risultati. La piena accessibilità non è quindi un attributo statico del sito: è una caratteristica della relazione amministrativa digitale, che deve essere preservata nel tempo come componente del buon andamento.

Appendice - note estese

34. *AgID*, Dichiarazioni di accessibilità dei siti web - Monitoraggio accessibilità, *dati relativi all'anno 2025, aggiornamento del 5 dicembre 2025; AgID*, Dichiarazioni di accessibilità delle app - Monitoraggio accessibilità, *dati relativi all'anno 2025, aggiornamento del 6 novembre 2025. Per la Campania, la tabella sui soli siti web istituzionali censiti nell'IPA indica 848 dichiarazioni su 1.976 siti, pari al 42,9%. I dati descrivono pubblicazione e copertura delle dichiarazioni, non la conformità effettiva di tutti i servizi.* ***Bibliografia*** *AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AgID), Citizen inclusion (misura 1.4.2 PNRR) - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali, sito istituzionale, consultato il 13 ottobre 2026. AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AgID), Dichiarazioni di accessibilità dei siti web - Monitoraggio accessibilità, dati relativi all'anno 2025, aggiornamento del 5 dicembre 2025. AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AgID), Dichiarazioni di accessibilità delle app - Monitoraggio accessibilità, dati relativi all'anno 2025, aggiornamento del 6 novembre 2025. AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AgID), Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, versione pubblicata l'11 giugno 2024, con allegati aggiornati nel 2025. AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AgID), Linee guida sull'accessibilità dei servizi, adottate con determinazione 4 marzo 2026, n. 38, in attuazione dell'art. 21 del d.lgs. 27 maggio 2022, n. 82. AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AgID), Obiettivi di accessibilità, portale istituzionale, dati relativi al 2025-2026. CAPORALE M., L'accessibilità ai siti web e alle applicazioni mobili delle pubbliche amministrazioni, in Giornale di diritto amministrativo, 2019, n. 3, pp. 357-368. CARULLO G., Gestione, fruizione e diffusione dei dati dell'amministrazione digitale e funzione amministrativa, Giappichelli, Torino, 2018. CAVALLO PERIN R., GALETTA D.U. (a cura di), Il diritto dell'amministrazione pubblica digitale, 2ª ed., Giappichelli, Torino, 2025. Costituzione della Repubblica italiana, artt. 3 e 97. DECISIONE DI ESECUZIONE (UE) 2018/1523 della Commissione, dell'11 ottobre 2018, che istituisce un modello di dichiarazione di accessibilità ai sensi della direttiva (UE) 2016/2102. DECISIONE DI ESECUZIONE (UE) 2018/1524 della Commissione, dell'11 ottobre 2018, che stabilisce una metodologia di monitoraggio e le modalità di presentazione delle relazioni degli Stati membri ai sensi della direttiva (UE) 2016/2102. DECISIONE DI ESECUZIONE (UE) 2018/2048 della Commissione, del 20 dicembre 2018, relativa alla norma armonizzata per i siti web e le applicazioni mobili elaborata a sostegno della direttiva (UE) 2016/2102, come modificata dalla decisione di esecuzione (UE) 2021/1339 della Commissione, dell'11 agosto 2021. DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 giugno 2022, n. 132, Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione DECRETO-LEGGE 18 ottobre 2012, n. 179, Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221. DECRETO-LEGGE 9 giugno 2021, n. 80, Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113. DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 106, Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 106, Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. DECRETO LEGISLATIVO 13 dicembre 2023, n. 222, Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227. DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009, n. 150, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. DECRETO LEGISLATIVO 31 marzo 2023, n. 36, Codice dei contratti pubblici. DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale. DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, Linee guida sul Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) e relativi manuali operativi, approvate con decreto ministeriale 30 ottobre 2025, comunicate in G.U., Serie generale, n. 297 del 23 dicembre 2025. DIRETTIVA (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. DIRETTIVA (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (European Accessibility Act). GALETTA D.U., Transizione digitale della Pubblica Amministrazione in Italia e diritto ad una buona amministrazione: fra prospettive aperte dal PNRR e problemi tuttora da affrontare, in Federalismi.it, 2022, n. 7, pp. 103-125. LEGGE 9 gennaio 2004, n. 4, Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici. TORCHIA L., Lo Stato digitale. Una introduzione, Il Mulino, Bologna, 2023.*