



**GARANTE  
PER LA PROTEZIONE  
DEI DATI PERSONALI**

## **Parere sullo schema di Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'art. 21 d. lgs. n. 82 del 2022 - 29 gennaio 2026 [10219948]**

**VEDI ANCHE** [Newsletter del 20 febbraio 2026](#)

[doc. web n. 10219948]

**Parere sullo schema di Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'art. 21 d. lgs. n. 82 del 2022 - 29 gennaio 2026**

Registro dei provvedimenti  
n. 33 del 29 gennaio 2026

### **IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

NELLA riunione odierna, alla quale hanno preso parte il prof. Pasquale Stanzone, presidente, la prof.ssa Ginevra Cerrina Feroni, vicepresidente, il dott. Agostino Ghiglia componente, e il dott. Luigi Montuori, segretario generale;

VISTO il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito, Regolamento);

VISTO il d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante “Codice in materia di protezione dei dati personali” (di seguito, Codice);

VISTO il d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, recante “Codice dell'amministrazione digitale” (di seguito, CAD), e, in particolare, gli artt. 14-bis e 71, che affida all'Agenzia per l'Italia digitale (di seguito, AgID) il compito di adottare linee guida contenenti regole tecniche e di indirizzo nelle materie di competenza, sentito, tra gli altri, il Garante;

VISTO il d.lgs. 27 maggio 2022, n. 82, recante “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”, che stabilisce i requisiti di accessibilità, con particolare attenzione nei confronti delle persone con disabilità, di prodotti (sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori, terminali self-service di pagamento o destinati alla fornitura dei servizi previsti dal decreto, apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica o per accedere a servizi di media audiovisivi, e-reader) e servizi (servizi di comunicazione elettronica con esclusione di quelli di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi, elementi relativi ai servizi di trasporto passeggeri aerei, servizi bancari per consumatori, e-book e software dedicati, servizi di commercio elettronico) immessi sul mercato a far data dal 28 giugno 2025 (art. 1);

VISTO, inoltre, l'art. 21 del predetto decreto, che, in particolare, affida all'AgID compiti di vigilanza

sulla conformità dei servizi, adottando apposita linee guida al riguardo (cfr. commi 1 e 2);

VISTA la nota, da ultimo, del 15 gennaio 2026 con cui l'AgID ha trasmesso all'Autorità, ai fini dell'acquisizione del parere di competenza ai sensi dell'art. 71 del CAD, lo schema di "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'art. 21 d. lgs. n. 82 del 2022";

RILEVATO che il suddetto schema di decreto, dopo aver definito l'ambito di applicazione oggettivo e soggettivo (par. 4), stabilisce gli obblighi del fornitore di servizi, con le relative eccezioni (par. 5); definisce i principi dell'accessibilità e declina i relativi requisiti, sia generali che in relazione a servizi specifici, compresi quelli che comportano il ricorso a metodi di identificazione o l'utilizzo di firme elettroniche (parr. 6 e 7); fornisce approfondimenti di carattere più operativo; reca disposizioni in merito all'attività di vigilanza sui servizi da parte dell'AgID, demandando a quest'ultima la definizione di un regolamento al riguardo e la predisposizione di un'apposita piattaforma per la gestione dei relativi flussi comunicativi (par. 9);

CONSIDERATO che lo schema di linee guida in esame tiene conto delle indicazioni fornite dall'Ufficio nel corso delle interlocuzioni informali intercorse, al fine di rendere conformi alla normativa in materia di protezione dei dati personali, in ossequio ai principi di privacy by design e privacy by default (art. 25 del Regolamento), i trattamenti ivi disciplinati, che hanno riguardato, in particolare:

- l'obbligo, per i fornitori di servizi messi a disposizione di persone con disabilità, di adottare idonee misure volte a evitare la tracciatura – sia tramite sistemi propri sia tramite sistemi di terze parti – degli strumenti e delle soluzioni, sia hardware che software, e delle impostazioni di uso che aiutano le persone con disabilità ad accedere alle informazioni e ai servizi digitali, nonché di dichiarare, tra le informazioni obbligatorie, di non ricorrere a tecniche web di tracciamento dalle quali sia possibile desumere eventuali condizioni di disabilità dell'utente, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza e di minimizzazione dei dati (art. 5, par. 1, lett. a) e c), del Regolamento);
- nell'implementazione e gestione della piattaforma che AgID metterà a disposizione per lo svolgimento delle attività previste nell'ambito delle funzioni di vigilanza che la legge le assegna, l'individuazione e adozione di adeguate misure appropriate e specifiche a tutela dell'interessato, anche in ragione delle categorie particolari di dati personali che potranno presumibilmente essere trattate a mezzo della piattaforma medesima in quanto riferite a utenti che presentano disabilità, nel rispetto dell'art. 9 del Regolamento e dell'art. 2-sexies del Codice;

CONSIDERATO, inoltre, che, anche in tale contesto, la fornitura di servizi online che prevedano l'utilizzo di metodi di identificazione o di firme elettroniche deve in ogni caso assicurare un livello di sicurezza adeguato ai rischi di accessi e di operazioni non autorizzate, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza e di integrità e riservatezza (art. 5, par. 1, lett. a) e f), del Regolamento);

RITENUTO, per quanto di competenza, che non vi siano osservazioni da formulare sullo schema di linee guida in esame, ferma restando la responsabilità in capo ai fornitori (sia pubblici che privati), quali titolari dei trattamenti connessi all'erogazione dei prodotti e servizi oggetto di disciplina da parte delle presenti linee guida, in relazione al rispetto dei principi e degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali, in conformità al principio di accountability (art. 5, par. 2, e 24 del Regolamento);

VISTE le osservazioni formulate dal segretario generale ai sensi dell'art. 15 del regolamento del Garante n. 1/2000;

Relatore il dott. Agostino Ghiglia;

**TUTTO CIÒ PREMESSO, IL GARANTE**

ai sensi degli artt. 36, par. 4, e 58, par. 3, lett. b), del Regolamento, nonché dell'art. 71 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, esprime parere favorevole sullo schema di "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'art. 21 d. lgs. n. 82 del 2022".

*Roma, 29 gennaio 2026*

IL PRESIDENTE  
Stanzione

IL RELATORE  
Ghiglia

IL SEGRETARIO GENERALE  
Montuori