

IL MIRAGGIO DELL'ACCESSIBILITÀ

Cosa significa scegliere L'importanza del menù

STEFANIA LEO
CORATO(BA)

C

osa fanno un vedente e un non vedente quando entrano in un ristorante? Il primo riceve un menù da sfogliare, mentre il secondo deve ascoltare l'elenco dei piatti in carta, spesso faticando a star dietro al cameriere.

Questo non è l'incipit di una barzelletta, bensì la frequente realtà che una persona con disabilità visiva può sperimentare quando va a mangiare fuori. Sebbene sia l'atto sociale per antonomasia, per molti resta un'esperienza mediata da qualcuno. Nonostante il Covid abbia incentivato la diffusione dei menu digitali accessibili con Qr Code (e quindi leggibili con funzionalità di sintesi vocale integrate negli smartphone), l'inclusione delle persone ipo- e non vedenti nell'esperienza gastronomica sembra ancora lontana.

Un vuoto che fa rumore

Quanti ristoranti italiani hanno strumenti di accesso alternativo — menù in braille, versioni a simboli, Qr code con audio — del proprio menu? La risposta è nei dati disponibili, o, meglio, nella loro assenza. Abbiamo ricostruito alcuni numeri. Secondo il Rapporto ristorazione 2026 di Fipe in Italia ci sono circa 324mila imprese ristorative. Di queste, spinte dalla corsa alla digitalizzazione post pandemia, il 75 per cento ha un Qr code menu. Ma molti codici rimandano a pdf o immagini che gli screen reader non riescono a leggere.

Secondo l'Unione italiana ciechi è ipovedenti solo l'1 per cento dei ristoranti italiani è dotato di un menù in braille: spaventa il costo (spoiler: molto più basso di quel che si crede). Fipe stessa evidenzia nel suo Rapporto che la sopravvivenza dei locali è legata alla "digitalizzazione inclusiva". Ma sono ancora pochi i ristoratori che vogliono intercettare il mercato del "turismo accessibile", che in Europa vale milioni di potenziali clienti. Solo in Italia si stima che le persone con disabilità visiva siano circa due milioni.

La legge da Bruxelles

Dal 28 giugno 2025 è in vigore l'European Accessibility Act, recepito in Italia con il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, che ha modificato e ampliato la legge Stanca del 2004. L'Eaa è una normativa sull'accessibilità digitale. «Si applica ai ristoranti per i servizi di commercio elettronico e ai terminali self-service e di pagamento, come, ad esempio, i totem interattivi per l'ordinazione dei pasti o i terminali Pos per i pagamenti elettronici», sottolinea l'avvocato Alessandro Del Ninno dello [Studio legale e tributario Fivers](#), responsabile area regolazione digitale. Non impone al titolare di un locale di dotarsi di un menù in braille cartaceo. Quello che regola è la dimensione online del servizio.

«Se un ristorante consente al cliente di ordinare, pagare, acquistare un voucher o una gift card o comunque concludere online un rapporto contrattuale, allora quel canale digitale rientra nel perimetro della disciplina sull'accessibilità». Significa che il modulo di prenotazione deve

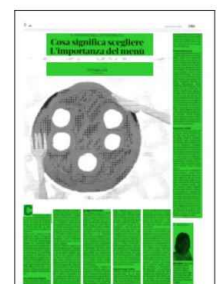
essere leggibile da uno screen reader, i menù digitali devono avere contrasti cromatici sufficienti, i messaggi di errore devono essere comprensibili anche da chi ha disabilità cognitive.

La normativa esenta le microimprese — meno di dieci dipendenti, fatturato annuo sotto i due milioni di euro — dagli obblighi sui servizi. E il ristorante medio italiano rientra quasi sempre in questa categoria. Al contrario delle catene di ristorazione, i gruppi strutturati, i brand che gestiscono prenotazioni digitali su scala, che sono già nel perimetro dell'obbligo. Le sanzioni previste dal D.Lgs. 82/2022 arrivano fino a 40mila euro, e in caso di reiterazione fino al 5 per cento del fatturato annuo. E spesso queste imprese sono all'oscuro di tutto.

Cucinare senza vedere

Anthony Andaloro è un "cieco professionista" da 22 anni. «Quando nel 2003 Christine Ha, unica concorrente non vedente nella storia dei reality di cucina, ha vinto *MasterChef Usa*, mi sono detto che ce l'avrei fatta anche io». Da allora ha realizzato 244 eventi a lume di candela («perché il buio totale spaventa le persone») in 43 nazioni, e aggiunto altri due nomi — Rita Trupia e Ivan Nicola — ai quattro chef non vedenti presenti nel mondo.

La cucina è uno dei luoghi più pericolosi in cui muoversi, ma Andaloro lavora con strumentazioni per normodotati in cucina non modificate. «Sono un ex vedente che conosce il mondo. Riconosco le strumentazioni a sensazione. I veri disattenti sono i vedenti, come i camerieri che non si accorgono che sono



cieco e mi portano il menù. E, quando realizzano, ridono». L'umiliazione prosegue con l'elenco dei piatti, spesso veloce e disattento, quando basterebbe un Qr code per rendere tutto più semplice. La formazione del personale è un problema: «Si potrebbero usare gli stessi standard per apparecchiare la tavola sempre nello stesso modo, ovunque, così mia moglie non dovrebbe descrivermi ogni volta la posizione degli oggetti. L'80 per cento dei ristoranti è pronto ad abbattere le barriere architettoniche, ma non quelle sensoriali. E oggi, da cieco, vedo molto più di prima: siamo lontani anni luce dal fare quello che prevede l'Eaa».

Il menù che si tocca

«Ogni locale potrebbe essere accessibile alle persone con disabilità visiva: non occorrono grandi risorse economiche per farlo». Domenico Saccente, proprietario della Pizzeria Murattiana di Bari, aderendo al bando cittadino "Un negozio non è solo un negozio", ha reso il suo locale *blind-friendly*. «Ho speso 2.000 euro per realizzare il percorso di luce sul pavimento. Abbiamo sviluppato piantine in braille, aggiungendo scritte all'interno dell'ambiente. Trattandosi di una traduzione, il menù in braille viene pagato a cartella», circa 1,50 euro a pagina per la sola trascrizione. La Pizzeria Murattiana ha ospitato diversi eventi per sensibilizzare il pubblico al tema della cecità. Il personale sa come accogliere le persone con disabilità

visiva: «Sono esigenti, ma danno in cambio molto più di quanto ricevono». Piccoli accorgimenti, facili da attuare: «Si dà a queste persone un menù tra le mani, proprio come si fa con tutti gli altri commensali».

Esperienze visibili

La direttiva esiste, qualcuno si è già mosso, ma il ristorante accessibile resta l'eccezione. Come spiega Vincenzo Falabella, presidente della Federazione italiana per i diritti delle persone con disabilità e famiglie, mancano le informazioni su come trasformare un ristorante in una struttura davvero inclusiva. «Basta un solo punto critico, come un Pos non utilizzabile in autonomia, per compromettere tutto». Inoltre, c'è la percezione dell'accessibilità come costo, anziché come investimento.

«Per una persona con disabilità, poter accedere a questi strumenti in autonomia non è un valore aggiunto, ma una condizione essenziale di dignità e libertà. L'Eaa chiede di ripensare l'intera *customer journey*: siti web inclusivi, menù leggibili da tecnologie assistive, sistemi di prenotazione e pagamento utilizzabili da tutti. Si tratta di una sfida, soprattutto per le piccole realtà, ma anche di un'opportunità: investire in accessibilità significa ampliare il pubblico, migliorare il servizio e rafforzare il brand». Se è pur vero che abbiamo imparato a fotografare i piatti, ora dobbiamo farli anche leggere a tutti.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'autrice



Giornalista. Nata nella città della cultivar Coratina, dopo un decennio a Roma, torna a scrivere dalla sua Puglia. Racconta storie di cibo e vino, agricoltura, food tech e viaggi enogastronomici