

Τρίτη 13 Δεκεμβρίου 2022

P9\_TA(2022)0438

**Ψηφιακό χάσμα: οι κοινωνικές διαφορές που δημιουργεί η ψηφιοποίηση****Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2022 με θέμα το ψηφιακό χάσμα: οι κοινωνικές διαφορές που δημιουργεί η ψηφιοποίηση (2022/2810(RSP))**

(2023/C 177/06)

*Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,*

- έχοντας υπόψη τα άρθρα 2, 3 παράγραφοι 3 και 6 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση,
- έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως τα άρθρα 9, 10, 12, 14, 16, 19, 26, 36, 67 παράγραφος 4, 114 παράγραφος 3, 153, 165, 169 παράγραφος 1 και 174,
- έχοντας υπόψη τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως τα άρθρα 3, 8, 11, 21, 26, 34, 38 και 52,
- έχοντας υπόψη την Ευρωπαϊκή Σύμβαση Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και συγκεκριμένα το άρθρο 14,
- έχοντας υπόψη τον ευρωπαϊκό πυλώνα κοινωνικών δικαιωμάτων και, ιδίως, τις αρχές 2, 3, 17 και 20,
- έχοντας υπόψη τον ορισμό που ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) έχει δώσει στο ψηφιακό χάσμα, βάσει του οποίου πρόκειται για χάσμα μεταξύ ατόμων, νοικοκυριών, επιχειρήσεων και γεωγραφικών περιοχών, διαφορετικών κοινωνικοοικονομικών επιπέδων, όσον αφορά τόσο τις ευκαιρίες πρόσβασης σε τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) που διαθέτουν, όσο και τη χρήση του διαδικτύου για ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων στην οποία επιδίδονται <sup>(1)</sup>,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 27ης Νοεμβρίου 2014 σχετικά με την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ψηφιακή ενιαία αγορά <sup>(2)</sup>,
- έχοντας υπόψη την οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά <sup>(3)</sup> (PSD2),
- έχοντας υπόψη την οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα <sup>(4)</sup>,
- έχοντας υπόψη τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2018/389 της Επιτροπής, της 27ης Νοεμβρίου 2017, για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για την αυστηρή εξακρίβωση ταυτότητας πελάτη και τα κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας <sup>(5)</sup>,
- έχοντας υπόψη την οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών <sup>(6)</sup>,
- έχοντας υπόψη τη μελέτη της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) σχετικά με τη στάση των καταναλωτών όσον αφορά τις πληρωμές στη ζώνη του ευρώ (SPACE),
- έχοντας υπόψη άρθρο από το τεύχος 5, του 2022, του Οικονομικού Δελτίου της ΕΚΤ, με θέμα τις εγγυήσεις για την ελευθερία της επιλογής πληρωμών και την πρόσβαση σε μετρητά στη ζώνη του ευρώ,
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 9ης Μαρτίου 2021, με τίτλο «2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade» (COM(2021)0118),

<sup>(1)</sup> OECD, «Understanding the Digital Divide», 2001.

<sup>(2)</sup> EE C 289 της 9.8.2016, σ. 65.

<sup>(3)</sup> EE L 337 της 23.12.2015, σ. 35.

<sup>(4)</sup> EE L 327 της 2.12.2016, σ. 1.

<sup>(5)</sup> EE L 69 της 13.3.2018, σ. 23.

<sup>(6)</sup> EE L 151 της 7.6.2019, σ. 70.

## Τρίτη 13 Δεκεμβρίου 2022

- έχοντας υπόψη την από 15ης Σεπτεμβρίου 2021 πρόταση για απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση του προγράμματος πολιτικής 2030 «Πορεία προς την ψηφιακή δεκαετία» (COM(2021)0574),
  - έχοντας υπόψη την έκθεση του Μαΐου 2022 σχετικά με το τελικό αποτέλεσμα της Διάσκεψης για το Μέλλον της Ευρώπης,
  - έχοντας υπόψη τις διαβουλεύσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη συνεδρίαση της Επιτροπής Αναφορών στις 17 Μαΐου 2022, σχετικά με την αναφορά αριθ. 1123/2021,
  - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 7ης Οκτωβρίου 2021 σχετικά με την προστασία των ατόμων με αναπηρία μέσω αναφορών: διδάγματα που αντλήθηκαν (7),
  - έχοντας υπόψη τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, η επίτευξη των οποίων συνεπάγεται τη μείωση του ψηφιακού χάσματος,
  - έχοντας υπόψη το άρθρο 227 παράγραφος 2 του Κανονισμού του,
- A. λαμβάνοντας υπόψη ότι η Επιτροπή Αναφορών έχει λάβει αναφορά που εκφράζει δικαιολογημένο προβληματισμό ως προς το γεγονός της αδυναμίας πρόσβασης βασικών τραπεζικών υπηρεσιών, όπως είναι η επιβεβαίωση πληρωμής ή η πρόσβαση σε προσωπικό τραπεζικό λογαριασμό, χωρίς την ύπαρξη κινητού τηλεφώνου και τούτο μολονότι δεν υπάρχει νομική υποχρέωση για την κατοχή τέτοιας συσκευής· λαμβάνοντας υπόψη ότι υπάρχει χάσμα μεταξύ των ατόμων που χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο ψηφιακά μέσα πληρωμής και εκείνων που αδυνατούν ή που διστάζουν να τα χρησιμοποιήσουν· λαμβάνοντας υπόψη ότι η παρούσα αναφορά εγείρει το ευρύτερο ζήτημα του αντικτύπου που έχει η ψηφιοποίηση σε πολίτες και πελάτες και χρήστες δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών·
- B. λαμβάνοντας υπόψη ότι τα μετρητά είναι το μέσο πληρωμών που χρησιμοποιείται συχνότερα στη ζώνη του ευρώ· λαμβάνοντας υπόψη ότι, σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία της ΕΚΤ, ο συνολικός αριθμός των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης μετρητών στη ζώνη του ευρώ μειώθηκε κατά 4,2 % σε 0,28 εκατομμύρια το 2021 (8)· λαμβάνοντας υπόψη ότι έχει μειωθεί παράλληλα και ο αριθμός των υποκαταστημάτων τραπεζών ανά κάτοικο σε ολόκληρη τη ζώνη του ευρώ· λαμβάνοντας υπόψη ότι 127 δισεκατομμύρια EUR έχουν διατεθεί για σχετικές με τον ψηφιακό τομέα μεταρρυθμίσεις και επενδύσεις στα εθνικά σχέδια ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (9)· λαμβάνοντας υπόψη ότι τα κράτη μέλη έχουν σημειώσει πρόοδο στις προσπάθειές τους για ψηφιοποίηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19, αλλά εξακολουθούν να δυσκολεύονται να μειώσουν τα κενά στις ψηφιακές δεξιότητες και στον ψηφιακό μετασχηματισμό των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων·
- Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η Επιτροπή Αναφορών έχει λάβει αναφορά με την οποία εκφράζονται σοβαρές ανησυχίες διότι οι περισσότεροι πάροχοι υπηρεσιών καδιστούν τις πληροφορίες διαθέσιμες μόνο στο διαδίκτυο και συχνά μέσω διαύλων συμβατών μόνο με έξυπνα τηλέφωνα, γεγονός που θέτει σε μειονεκτική θέση ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρίες, άτομα χαμηλού εισοδήματος, άτομα χωρίς ψηφιακές δεξιότητες και άτομα με περιορισμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο·
- Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι μπορεί η ψηφιοποίηση και η κατάλληλη χρήση των ψηφιακών εργαλείων να έχουν αποφέρει πολλά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη και ανοίγματα, αλλά ευθύνονται και για ορισμένες δεοντολογικές, νομικές και εργασιακές προκλήσεις που έχουν προκύψει και οι οποίες ενδέχεται να γίνουν αιτία σοβαρών υστερήσεων ή ζημιών στα άτομα και στην κοινωνία στο σύνολό της· λαμβάνοντας υπόψη ότι οι δυνατότητες που διανοίγουν οι νέες τεχνολογίες είναι αμφιλεγόμενες αφού, αναλόγως χρήσης και νομοθετικής ρύθμισης, μπορούν είτε να συμβάλουν στη δημιουργία μιας κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς και στη μείωση των ανισοτήτων, είτε να ενισχύσουν τις υφιστάμενες ανισότητες και να δημιουργήσουν νέες μορφές διακρίσεων·
- E. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ψηφιοποίηση έχει βαθύ αντίκτυπο στην καθημερινή κοινωνική, οικονομική, πολιτική και πολιτιστική ζωή των πολιτών, των εργαζομένων και των καταναλωτών και επηρεάζει όλους τους τομείς της κοινωνίας· λαμβάνοντας υπόψη ότι η ψηφιοποίηση βρίσκεται στη ρίζα μιας σειράς κοινωνικών διαφορών αφού ανακλύπτει ένα νέο ψηφιακό χάσμα, όχι μόνο ανάμεσα σε αστικές περιοχές με καλή σύνδεση και σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές, αλλά και ανάμεσα σε όσους μπορούν να επωφεληθούν πλήρως από έναν εμπλουτισμένο, προσβάσιμο και ασφαλή ψηφιακό χώρο με ευρύ φάσμα υπηρεσιών, και σε όσους αδυνατούν να κάνουν το ίδιο· λαμβάνοντας υπόψη ότι η ολοένα και πιο διαδεδομένη χρήση ψηφιακών πληρωμών, με κάρτες, ψηφιακά πορτοφόλια ή εφαρμογές κινητών, έχει ως αποτέλεσμα να μην δέχονται πλέον μετρητά ορισμένα σημεία λιανικής πώλησης·
- ΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η φθίνουσα χρήση συναλλαγών σε μετρητά ενδέχεται να οδηγήσει σε επιδείνωση της υποδομής χρηματικού και, ως εκ τούτου, να μειώσει την πρόσβαση του κόσμου σε μετρητά· λαμβάνοντας υπόψη ότι είναι αναγκαίο να αντιμετωπιστούν χωρίς καθυστέρηση οι ελλείψεις όσον αφορά την πρόσβαση σε μετρητά και να παρασχεθεί ελευθερία επιλογής πληρωμών·

(7) ΕΕ C 132 της 24.3.2022, σ. 129.

(8) Στατιστικά στοιχεία της ΕΚΤ για το 2021 σχετικά με τις πληρωμές χωρίς μετρητά.

(9) Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) — Έκθεση 2022.

Τρίτη 13 Δεκεμβρίου 2022

- Z. λαμβάνοντας υπόψη ότι η υπέρμετρη χρήση τεχνολογικών συσκευών μπορεί να επιδεινώσει προβλήματα ψυχικής και σωματικής υγείας, όπως είναι η αίσθηση της απομόνωσης, τα προβλήματα εξάρτησης που σχετίζονται με την χρήση της τεχνολογίας, η στέρηση ύπνου, η συναισθηματική εξάντληση, το άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση·
- H. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ψηφιοποίηση μπορεί να επιδράσει αρνητικά σε άτομα που δεν διαθέτουν επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες ή δεν έχουν πρόσβαση σε σύνδεση στο διαδίκτυο ή σε ψηφιακές συσκευές· λαμβάνοντας υπόψη ότι μπορεί να επιτείνει τις κοινωνικές διαφορές εφόσον μειώνει τις ευκαιρίες ορισμένων εργαζομένων να αποκτήσουν ποιοτική απασχόληση· λαμβάνοντας υπόψη ότι είναι αναγκαίο να τεθεί το ζήτημα του αρνητικού αντικτύπου της ψηφιοποίησης των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών σε εργαζομένους και άτομα, όπως είναι οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με αναπηρίες, οι χαμηλού εισοδήματος, κοινωνικά μειονεκτούντες ή άνεργοι πολίτες, οι μετανάστες και οι πρόσφυγες ή τα άτομα σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές·
- Θ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο δείκτης ψηφιακών δεξιοτήτων της ΕΕ ανέρχεται σήμερα μόλις σε 56 %· λαμβάνοντας υπόψη ότι οι ψηφιακοί στόχοι της ΕΕ αποβλέπουν στην άνοδο του εν λόγω δείκτη δεξιοτήτων στο 80 % μέχρι το 2030 <sup>(10)</sup>· λαμβάνοντας υπόψη ότι η πανδημία έχει επιδεινώσει τις υφιστάμενες ανισότητες, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού χάσματος, γεγονός που καθιστά επιτακτική την ανάγκη μέριμνας ώστε να μπορούν όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες και όλες οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις να επωφεληθούν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό για μια καλύτερη, ασφαλέστερη και πιο ευημερούσα ζωή· λαμβάνοντας υπόψη ότι η πανδημία έχει φέρει στο φως τις επιπτώσεις του ψηφιακού χάσματος στην εκπαίδευση, με ορισμένους εκπαιδευτικούς και μαθητές να βρίσκονται εκτός παιχνιδιού διότι δεν διαθέτουν σε επαρκή βαθμό τεχνολογία, ψηφιακές δεξιότητες και πρόσβαση σε εξοπλισμό·
- I. λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου 87 εκατομμύρια άνθρωποι στην ΕΕ έχουν κάποια μορφή αναπηρίας <sup>(11)</sup>· λαμβάνοντας υπόψη ότι η παράμετρος της προσβασιμότητας των ηλεκτρονικών εντύπων είναι συχνά τόσο παραμελημένη, ώστε οι χρήστες που εξαρτώνται από αναγνώστη οθόνης να μην είναι καν σε θέση να εντοπίσουν το κουμπί «αποστολή»· λαμβάνοντας υπόψη ότι η προσβασιμότητα του Διαδικτύου θα πρέπει να διασφαλίζεται ούτως ώστε όλοι να έχουν τη δυνατότητα, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία, της αντίληψης, της κατανόησης, της πλοήγησης και της διάδρασης απέναντι στο διαδίκτυο·
- IA. λαμβάνοντας υπόψη ότι η αποτελεσματική προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, της ιδιωτικής ζωής και των περιουσιακών στοιχείων, η ασφάλεια των δικτύων και των ηλεκτρονικών, καθώς και η βεβαιότητα των πολιτών ότι τα δεδομένα, η ιδιωτικότητα και τα περιουσιακά στοιχεία τους προστατεύονται και είναι ασφαλή, είναι θεμελιώδους σημασίας στην προσπάθεια να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη των πολιτών και να τους δοθεί η δυνατότητα να ξεπεράσουν την διστακτικότητα τους ως προς τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών·
- IB. λαμβάνοντας υπόψη ότι η από 26 Ιανουαρίου 2022 πρόταση για μια ευρωπαϊκή διακήρυξη για τα ψηφιακά δικαιώματα και τις ψηφιακές αρχές (COM(2022)0027) υπογραμμίζει ότι όλοι θα πρέπει να μπορούν στην πράξη να επιλέγουν ποιες ψηφιακές υπηρεσίες θα χρησιμοποιούν βάσει αντικειμενικών, διαφανών και αξιόπιστων πληροφοριών·
- II. λαμβάνοντας υπόψη ότι η Διάσκεψη για το Μέλλον της Ευρώπης ασχολήθηκε με την ψηφιακή εκπαίδευση και συνέστησε στην ΕΕ να καταβάλει προσπάθειες για να καταστήσει την τεχνολογία πιο προσβάσιμη για τις παλαιότερες γενιές μέσω της προαγωγής προγραμμάτων και πρωτοβουλιών, για παράδειγμα με τη μορφή μαθημάτων προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους· λαμβάνοντας υπόψη ότι η ΕΕ θα πρέπει να εγγυάται το δικαίωμα χρήσης της ψηφιοποίησης για όσους το επιθυμούν και να προτείνει εναλλακτικές λύσεις για όσους δεν το επιθυμούν·
- ΙΔ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το 5,3 % των παιδιών σχολικής ηλικίας στην Ευρώπη ζουν σε συνθήκες ψηφιακής στέρησης, ότι παρατηρούνται μεγάλες διαφορές μεταξύ των χωρών της ΕΕ <sup>(12)</sup>, και ότι τα παιδιά των οικογενειών που ζουν σε συνθήκες φτώχειας ή σοβαρής υλικής στέρησης και δεν διαθέτουν την οικονομική δυνατότητα για υπολογιστή και/ή για σύνδεση στο διαδίκτυο βρίσκονται στη χειρότερη κατάσταση·
1. δηλώνει ανήσυχο για τη διαίωνιση του ψηφιακού χάσματος, προβλήματος που απέχει πολύ από τη λύση του και θέτει σημαντικότερες προκλήσεις ως προς τη χρήση του διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων, καθώς και σε σχέση με την παροχή δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών αποκλειστικά μέσω ψηφιακών διαύλων· υπενθυμίζει ότι η ψηφιοποίηση μπορεί να προκαλέσει κοινωνικοοικονομικές διαφορές μεταξύ ανθρώπων και μεταξύ χωρών, διότι απαιτεί επενδύσεις και υποδομές που είναι πολύ δαπανηρές για τις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες και για την ύπαιθρο· ζητεί να εξεταστούν προσεκτικά οι ανάγκες των ανθρώπων όσον αφορά τις ψηφιακές εξελίξεις και την καινοτομία και δη οι ανάγκες όσων ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, προκειμένου να εκτιμηθεί με ποιον τρόπο θα μπορούσαν να επωφεληθούν από αυτές τις νέες τεχνολογίες· υπογραμμίζει ότι η ψηφιακή μετάβαση πρέπει να πραγματοποιηθεί κατά τρόπο επωφελή για όλους·

<sup>(10)</sup> «Digital Economy and Society Index 2021» (Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας 2021).

<sup>(11)</sup> Eurostat, «Functional and activity limitations statistics» (Στατιστικά στοιχεία σχετικά με περιορισμούς λειτουργίας και δραστηριότητας). Βλ. επίσης: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Functional\\_and\\_activity\\_limitations\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Functional_and_activity_limitations_statistics)

<sup>(12)</sup> DigiGen, «The impact of technological transformations on the Digital Generation», 2021 (Ο αντίκτυπος των τεχνολογικών μετασχηματισμών στην ψηφιακή γενιά).

## Τρίτη 13 Δεκεμβρίου 2022

2. εκφράζει τη λύπη του διότι πολλοί άνθρωποι είτε δεν χρησιμοποιούν τακτικά ψηφιακές υπηρεσίες, είτε δεν αισθάνονται ασφαλείς κατά τη διενέργεια διαδικτυακών συναλλαγών, καθώς ενδέχεται κάτι τέτοιο να έχει σημαντικό αρνητικό αντίκτυπο στην προσωπική τους ζωή, στην οικονομική και κοινωνική τους κατάσταση και στα θεμελιώδη δικαιώματά τους, συμπεριλαμβανομένης της προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων και άλλων ζητημάτων κυβερνοασφάλειας· εκφράζει τη λύπη του διότι υπάρχουν φραγμοί που εμποδίζουν συγκεκριμένα τους ευάλωτους πολίτες, εκείνους με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο, τους ηλικιωμένους, τα άτομα με αναπηρία, τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες και τα άτομα με χαμηλά εισοδήματα, να συμμετέχουν πλήρως σε έναν κόσμο στον οποίο βασικές υπηρεσίες, όπως είναι οι τραπεζικές ή οι διοικητικές υπηρεσίες, είναι ψηφιακές, καθώς κινδυνεύουν με αποκλεισμό από την κοινωνία και με απώλεια οικονομικών ευκαιριών· τονίζει πόσο σημαντικό είναι να δοθεί σε όλους η ευκαιρία να προσαρμοστούν στις αλλαγές που επιφέρει η ψηφιοποίηση, ιδίως μέσω της ψηφιακής εκπαίδευσης από μικρή ηλικία, μέσω επικαιροποιημένων προγραμμάτων ψηφιακής εκπαίδευσης, με διά βίου μάθηση ή με επανειδίκευση και αναβάθμιση δεξιοτήτων, προκειμένου να αντιμετωπιστεί ο ψηφιακός αποκλεισμός, να ξεπεραστεί το ψηφιακό χάσμα στην κοινωνία και να καταστεί δυνατή η συμπερίληψη όλων των πολιτών·
3. υπογραμμίζει ότι η χρήση διαφορετικών υπηρεσιών πληρωμών ποικίλλει σημαντικά εντός της ΕΕ, καθώς και εντός των ίδιων των κρατών μελών· σημειώνει ότι πολλοί πολίτες εξακολουθούν να βασίζονται στα μετρητά ως τη μοναδική δυνατότητα πληρωμής που έχουν·
4. αναγνωρίζει ότι οι πληρωμές χωρίς μετρητά και η PSD2 έχουν αποφέρει ορισμένα πλεονεκτήματα στην ενιαία αγορά, όπως είναι μεταξύ άλλων ο περιορισμός της απάτης, τα οικονομικά οφέλη για τις μικρές επιχειρήσεις και η διαθεσιμότητα ενός ευρύτερου φάσματος προϊόντων· ζητεί από την Επιτροπή να μελετήσει, στη διάρκεια της συνολικής επανεξέτασης της εφαρμογής και του αντικτύπου της PSD2, με ποιους τρόπους θα αυξηθεί περαιτέρω η ασφάλεια των ψηφιακών πληρωμών και πώς θα καταπολεμηθεί η απάτη στον τομέα των πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών απατών, καθώς και πώς θα διασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των πολιτών και μεριμνώντας ώστε όλοι να έχουν ευχέρεια επιλογής μεθόδων πληρωμής· τονίζει πόσο σημαντικό είναι να προστατεύονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και η ιδιωτική ζωή και δη για τα άτομα που δεν είναι εξοικειωμένα με την ασφάλεια των δεδομένων στο διαδίκτυο· υπογραμμίζει ότι πρέπει να συμπεριληφθούν διατάξεις που θα εγγυώνται φιλικές προς τον χρήστη διεπαφές λογισμικού για τους διάφορους τρόπους ψηφιακών πληρωμών, υψηλά πρότυπα προστασίας των δεδομένων και διαλειτουργικότητας των δεδομένων, ευκολία για τον πελάτη και πραγματική πρόσβαση σε μετρητά·
5. υπογραμμίζει ότι το κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕ πρέπει να διασφαλίζει ότι η ψηφιοποίηση είναι ανθρωποκεντρική και ότι τα θεμελιώδη δικαιώματα γίνονται πλήρως σεβαστά στην ψηφιακή οικονομία και δη για τους εργαζομένους·
6. υπενθυμίζει ότι η δημοκρατική ζωή και οι δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο πρέπει να είναι χωρίς αποκλεισμούς και απολύτως προσβάσιμες σε όλους, καθώς και ότι οι τεχνολογικές διακρίσεις αποτελούν μια μορφή φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού που στερεί από ορισμένους πολίτες βασικούς πόρους για την ανάπτυξη και τη δημιουργία πλούτου· τονίζει ότι όλοι θα πρέπει να επωφελούνται από την υψηλότερη δυνατή ποιότητα ψηφιακού περιβάλλοντος με φιλικές προς τον χρήστη, αποδοτικές και εξατομικευμένες υπηρεσίες και με εργαλεία που προσφέρουν υψηλά πρότυπα ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής και με παράλληλη παροχή διασφαλίσεων έναντι οποιονδήποτε διακρίσεων όσον αφορά την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες που απαιτούν τη χρήση ψηφιακών δεξιοτήτων·
7. τονίζει ότι πολλές υπηρεσίες της καθημερινότητας οφείλουν να προσφέρουν μια μη ψηφιακή λύση προκειμένου να καλύπτονται οι ανάγκες όσων πολιτών δεν διαθέτουν τις δεξιότητες ή τις γνώσεις για να χρησιμοποιήσουν επιγραμμικές υπηρεσίες, όσων επιθυμούν να χρησιμοποιούν μη διαδικτυακές υπηρεσίες ή όσων δεν έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές συσκευές και εφαρμογές· στο πλαίσιο αυτό, επιμένει ότι πρέπει να διατηρηθούν ισότιμοι όροι ανταγωνισμού μεταξύ διαδικτυακού και μη διαδικτυακού κόσμου· ζητεί από τις δημόσιες διοικήσεις και τις εταιρείες να είναι συμπεριληπτικές και να σχεδιάζουν τις επιγραμμικές υπηρεσίες τους κατά τρόπο κατανοητό, ώστε να είναι προσβάσιμες και να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα όλων των ηλικιών και των επιπέδων εκπαίδευσης, ώστε να συμβάλλουν στην κάλυψη των κενών στις κοινωνίες μας που εξακολουθούν να υφίστανται λόγω της άνιση πρόσβασης στην τεχνολογία·
8. τονίζει ότι είναι ανάγκη να αντιμετωπιστούν το ψηφιακό χάσμα και ο οικονομικός αποκλεισμός των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ούτως ώστε ο ψηφιακός μετασχηματισμός να μην αφήσει κανέναν στο περιθώριο και ιδίως όσους διατρέχουν τον μεγαλύτερο κίνδυνο να βρεθούν χωρίς εκείνες τις ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζονται για να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες της ψηφιοποίησης των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών, και προκειμένου να καταστεί δυνατή η ενσωμάτωση όλων των πολιτών στην ψηφιακή κοινωνία, ανεξάρτητα από το εισόδημα, την κοινωνική κατάσταση, τη γεωγραφική θέση, την υγεία ή την ηλικία τους· τονίζει ότι, εφόσον τα άτομα που αντιμετωπίζουν τις πλέον επισφαλείς καταστάσεις είναι κατά πάσα πιθανότητα εκείνα που εξαρτώνται από διοικητικές διαδικασίες για την πρόσβαση στα οικονομικά τους δικαιώματα, θα πρέπει να υλοποιηθούν περισσότερες πρωτοβουλίες για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην τεχνολογία, συμπεριλαμβανομένων προγραμμάτων ψηφιακού γραμματισμού, και επαναλαμβάνει πόση σημασία έχουν εκπαίδευση και συνεχής μάθηση για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται στην ψηφιακή εποχή και για την καταπολέμηση του ψηφιακού αποκλεισμού·

Τρίτη 13 Δεκεμβρίου 2022

9. εκφράζει την ανησυχία του για τη μείωση της φυσικής παρουσίας των δημόσιων υπηρεσιών και δη στην ύπαιθρο και στα περίχωρα των πόλεων· υπογραμμίζει την ύψιστη σημασία που έχει η διατήρηση των φυσικών εγκαταστάσεων για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, επιπροσθέτως της ανάπτυξης επιγραμματικών υπηρεσιών· ζητεί να υπάρξουν ενέργειες προκειμένου να προαχθούν ειδικά μέτρα προστασίας της πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες για όλους, χωρίς διακρίσεις λόγω ανεπαρκούς κατοχής της τεχνολογίας· τάσσεται υπέρ ενός ανθρωποκεντρικού μοντέλου εξυπηρέτησης πελατών που δεν θα αφήνει κανέναν στο περιθώριο· επισημαίνει, όσον αφορά την πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες σε ψηφιακή μορφή, ότι έχει σημασία να απομακρυνθούμε από την προσέγγιση που επιτάσσει ότι ένα μέρος της δουλειάς της διοίκησης μεταβιβάζεται στον χρήστη και ότι αυτή η μετακύλιση του φόρτου συνοδεύεται από τη μεταβίβαση της ευθύνης και την υποχρέωση του χρήστη να μάθει πώς να χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία, πώς να είναι αυτόνομος και πώς να σταθεί στο ύψος των προσδοκιών της διοίκησης περί υποδειγματικού χρήστη·

10. αναζητεί ένα πρότυπο παροχής δημοσίων υπηρεσιών που θα εδράζεται στην ελευθερία επιλογής κάθε χρήστη όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο σχετίζεται με τη διοίκηση, και τονίζει ότι είναι ανάγκη να ληφθούν μέτρα για τη βελτίωση του σχεδιασμού και της διαρρύθμισης των δημόσιων χώρων, ούτως ώστε να ξεπεραστούν οποιαδήποτε προβλήματα προσβασιμότητας και να παράσχεται η αναγκαία νομική, τεχνική και διοικητική υποστήριξη που χρειάζονται οι χρήστες για να χρησιμοποιούν ανεξάρτητα τους εν λόγω χώρους·

11. αντιλαμβάνεται ότι η υλοποίηση αυτού του προτύπου δημόσιας υπηρεσίας απαιτεί ανθρώπινους, τεχνικούς και οικονομικούς πόρους, και υπενθυμίζει ότι τα κονδύλια της ΕΕ και συγκεκριμένα εκείνα του NextGenerationEU θα μπορούσαν να αποτελέσουν μεγάλη ευκαιρία για την πραγματοποίηση αυτής της μετάβασης·

12. έχει επίγνωση των επιπτώσεων που ενέχει η αυστηρή εξακρίβωση της ταυτότητας του πελάτη για όσους χρήστες δεν διαθέτουν κινητό τηλέφωνο· ζητεί να επεκταθεί αυτή η επαλήθευση ταυτότητας και σε άλλα μέσα, όπως είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι τηλεφωνικές κλήσεις ή η ανθρώπινη προσοχή στη θυρίδα· εκφράζει τη λύπη του διότι η PSD2 δεν παρέχει στους καταναλωτές άμεσο δικαίωμα να ζητούν εναλλακτική μέθοδο επαλήθευσης της ταυτότητας· ζητεί από την Επιτροπή να λάβει υπόψη της το ενδεχόμενο να υπάρξουν διακρίσεις εις βάρος ηλικιωμένων και λοιπών ευάλωτων ομάδων κατά την αξιολόγηση των διατάξεων της οδηγίας PSD2·

13. τονίζει τη σημασία μιας κοινής ευρωπαϊκής προσέγγισης όσον αφορά τις δεοντολογικές πτυχές της ψηφιοποίησης· εκφράζει την ικανοποίησή του για το σχέδιο διακήρυξης της ΕΕ τον Ιανουάριο του 2022 σχετικά με τα ψηφιακά δικαιώματα και τις ψηφιακές αρχές για την ψηφιακή δεκαετία και υπογραμμίζει ότι η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι τεχνολογικές λύσεις σέβονται τα δικαιώματα των ανθρώπων και ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν αφήνει κανέναν στο περιθώριο, αφού πρωταρχικός στόχος είναι η εξάλειψη του ψηφιακού χάσματος·

14. υπενθυμίζει ότι κοινωνικοί και δημογραφικοί παράγοντες επηρεάζουν σημαντικά τα επίπεδα των ψηφιακών δεξιοτήτων αφού, παραδείγματος χάρη, περισσότεροι από δύο στους τρεις νέους ενήλικες, στα άτομα με υψηλά επίπεδα επίσημης εκπαίδευσης και στους φοιτητές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης διαθέτουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες· σημειώνει, αντιθέτως, ότι μόνο ο ένας στους τρεις ανθρώπους ηλικίας 55-74 ετών, συνταξιούχους και ανέργους διαθέτει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες· σημειώνει περαιτέρω ότι το χάσμα των ψηφιακών δεξιοτήτων μεταξύ κατοίκων της υπαίθρου και κατοίκων των αστικών κέντρων εξακολουθεί να είναι σημαντικό<sup>(13)</sup>· σημειώνει ότι η ψηφιακή συνδεσιμότητα αποτελεί βασικό παράγοντα για την αντιμετώπιση και τη μείωση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ πυκνοκατοικημένων και αραιοκατοικημένων περιοχών, και ζητεί από την Επιτροπή να αντιμετωπίσει επείγοντως το υπάρχον ψηφιακό χάσμα με μια επικαιροποιημένη πολιτική συνοχής·

15. τονίζει πόσο σημαντικό είναι να ξεπεραστεί το ψηφιακό χάσμα και συγκεκριμένα με την προώθηση βασικών και εξειδικευμένων δεξιοτήτων, με ιδιαίτερη έμφαση στις πλέον ευάλωτες ομάδες ατόμων, και με την ανάπτυξη συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης που θα συμπεριλαμβάνουν διά βίου μάθηση, επανειδίκευση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων· υπενθυμίζει ότι δεν είναι δυνατό να γίνουν όλοι ψηφιακά εγγράμματοι και τονίζει ότι δεν πρέπει να υπάρχουν διακρίσεις με βάση τις ψηφιακές δεξιότητες των ανθρώπων· επαναλαμβάνει ότι η αρχή της ψηφιακής αποτελεσματικότητας δεν μπορεί να δικαιολογήσει τον αποκλεισμό ατόμων από την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες·

16. ζητεί να καταβληθούν προσπάθειες προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα εγγυάται νέα ψηφιακά δικαιώματα για όλους, δικαιώματα τα οποία θα απορρέουν από την ανάγκη πρόσβασης στα ψηφιακά μέσα σε όλους τους τομείς, προκειμένου να αποφευχθούν ψηφιακά χάσματα μεταξύ εδαφών, μεταξύ ατόμων διαφορετικών περιοχών, μορφωτικών επιπέδων και ηλικιών, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη το χάσμα μεταξύ των φύλων και τις ανάγκες των ηλικιωμένων, οι οποίοι, σε αντίθεση με τους νέους, συχνά είναι λιγότερο εξοικειωμένοι με τη χρήση των νέων τεχνολογιών·

<sup>(13)</sup> «Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Human Capital» (Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2022: Ανθρώπινο κεφάλαιο).

**Τρίτη 13 Δεκεμβρίου 2022**

17. πιστεύει ότι οι νέες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλουν στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος που πλήττει τα περίπου 87 εκατομμύρια Ευρωπαίους που πάσχουν από κάποιο είδος αναπηρίας, προκειμένου να υποστηριχθεί η ενσωμάτωσή τους στην οικονομία και η πρόσβασή τους σε βασικές υπηρεσίες· δηλώνει πεπεισμένο ότι η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών μπορεί να μειώσει τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία στην προσπάθειά να εισέλθουν στην αγορά εργασίας, όπως είναι η ικανότητα περάτωσης εργασιακών καθηκόντων, η επικοινωνία, οι συναναστροφές ή η ευελιξία·

18. σημειώνει ότι το ψηφιακό χάσμα έχει σημαντικές επιπτώσεις για τους μετανάστες, δεδομένου ότι οι διακρίσεις μπορούν να επιδεινωθούν εάν υπάρχει ελλιπής ή ανεπαρκής πρόσβαση σε διαδικτυακές δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες και σε ψηφιακά μέσα <sup>(14)</sup>·

19. αναθέτει στην Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο, στην Επιτροπή, και στις κυβερνήσεις και τα κοινοβούλια των κρατών μελών.

---

<sup>(14)</sup> «Divides — Impact of the digital divide on the foreign population», 2018 (Divides — Ο αντίκτυπος του ψηφιακού χάσματος στον αλλοδαπό πληθυσμό).