

Martedì 13 dicembre 2022

P9\_TA(2022)0438

**Divario digitale: le differenze sociali create dalla digitalizzazione****Risoluzione del Parlamento europeo del 13 dicembre 2022 sul divario digitale: le differenze sociali create dalla digitalizzazione (2022/2810(RSP))**

(2023/C 177/06)

*Il Parlamento europeo,*

- visti l'articolo 2, l'articolo 3, paragrafo 3, e l'articolo 6 del trattato sull'Unione europea,
- visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare gli articoli 9, 10, 12, 14, 16, 19, 26, 36, l'articolo 67, paragrafo 4, l'articolo 114, paragrafo 3, gli articoli 153 e 165, l'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 174,
- vista la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 3, 8, 11, 21, 26, 34, 38 e 52,
- vista la Convenzione europea dei diritti dell'uomo, in particolare l'articolo 14,
- visto il pilastro europeo dei diritti sociali, in particolare i principi 3, 17 e 20,
- vista la definizione di «divario digitale» dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE), che si richiama al divario tra individui, famiglie, imprese e zone geografiche a diversi livelli socioeconomici per quanto riguarda sia le loro possibilità di accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) sia il loro utilizzo di Internet per un'ampia gamma di attività <sup>(1)</sup>,
- vista la sua risoluzione del 27 novembre 2014 sul sostegno ai diritti dei consumatori nel mercato unico digitale <sup>(2)</sup>,
- vista la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno <sup>(3)</sup> (PSD2),
- vista la 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 <sup>(4)</sup>,
- visto il regolamento delegato (UE) 2018/389 della Commissione, del 27 novembre 2017, che integra la direttiva (UE) 2015/2366 per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri <sup>(5)</sup>,
- vista la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi <sup>(6)</sup>,
- visto lo studio 2020 della Banca centrale europea (BCE) sulle consuetudini di pagamento dei consumatori della zona euro (SPACE),
- visto l'articolo nel numero 5 del 2022 del Bollettino economico della BCE dal titolo «Guaranteeing freedom of payment choice: access to cash in the euro area» (Garantire la libertà di scelta di pagamento: accesso al contante nella zona euro),
- vista la comunicazione della Commissione del 9 marzo 2021 dal titolo «Bussola per il digitale 2030: l'approccio dell'Europa al decennio digitale» (COM(2021)0118),

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

<sup>(2)</sup> GU C 289 del 9.8.2016, pag. 65.

<sup>(3)</sup> GU L 337 del 23.12.2015, pag. 35.

<sup>(4)</sup> GU L 327 del 2.12.2016, pag. 1.

<sup>(5)</sup> GU L 69 del 13.3.2018, pag. 23.

<sup>(6)</sup> GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70.

**Martedì 13 dicembre 2022**

- vista la proposta di decisione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 settembre 2021, che istituisce il programma strategico per il 2030 «Percorso per il decennio digitale» (COM(2021)0574),
  - vista la relazione del maggio 2022 sul risultato finale della Conferenza sul futuro dell'Europa,
  - viste le deliberazioni sulla petizione n. 1123/2021 in occasione della riunione della commissione per le petizioni del 17 maggio 2022,
  - vista la sua risoluzione del 7 ottobre 2021 sulla protezione delle persone con disabilità attraverso le petizioni: insegnamenti appresi <sup>(7)</sup>,
  - visti gli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, il cui conseguimento richiederà la riduzione del divario digitale,
  - visto l'articolo 227, paragrafo 2, del suo regolamento,
- A. considerando che la commissione per le petizioni ha ricevuto una petizione in cui si esprime giustificabile preoccupazione per l'impossibilità di accedere ai servizi bancari di base, quali la conferma di un pagamento o l'accesso a un conto bancario personale, senza disporre di un telefono cellulare, nonostante non vi sia alcun obbligo giuridico di possedere tale dispositivo; che esiste un divario tra chi utilizza sempre più strumenti di pagamento digitali e chi non può o è riluttante a utilizzarli; che la petizione in oggetto solleva la questione più ampia dell'incidenza della digitalizzazione sui cittadini, sui clienti e sugli utenti dei servizi pubblici e privati;
- B. considerando che il contante è lo strumento di pagamento più spesso utilizzato nella zona euro; che, secondo dati recenti della BCE, il numero totale di distributori di contante nella zona euro è diminuito del 4,2 %, attestandosi a 0,28 milioni di unità nel 2021 <sup>(8)</sup>; che il numero di filiali bancarie per abitante è parallelamente diminuito nell'intera zona euro; che sono stati stanziati 127 miliardi di EUR per riforme e investimenti nel settore digitale nell'ambito dei piani nazionali di ripresa e resilienza <sup>(9)</sup>; che gli Stati membri hanno compiuto progressi nei loro sforzi di digitalizzazione durante la pandemia di COVID-19, ma stanno ancora incontrando difficoltà nel ridurre le lacune in termini di competenze digitali e di trasformazione digitale delle piccole e medie imprese;
- C. considerando che la commissione per le petizioni ha ricevuto una petizione in cui esprime preoccupazione per il fatto che la maggior parte dei fornitori di servizi eroga informazioni soltanto online e spesso attraverso canali compatibili unicamente con gli smartphone, il che pone in posizione di svantaggio gli anziani, le persone con disabilità, le persone a basso reddito, le persone senza competenze digitali e quelle con un accesso limitato a Internet;
- D. considerando che, sebbene la digitalizzazione e il corretto uso degli strumenti digitali abbiano apportato numerosi vantaggi e opportunità economici e sociali, sono emerse diverse sfide etiche, giuridiche e occupazionali che possono causare gravi svantaggi o danni agli individui e alla società nel suo insieme; che il potenziale delle nuove tecnologie è ambivalente, in quanto, a seconda del modo in cui sono utilizzate e regolamentate, possono contribuire a creare una società più inclusiva e ridurre le disuguaglianze, oppure amplificare le disuguaglianze esistenti e creare nuove forme di discriminazione;
- E. considerando che la digitalizzazione ha un profondo impatto sulla vita quotidiana di cittadini, lavoratori e consumatori a livello sociale, economico, politico e culturale e interessa tutti i settori della società; che la digitalizzazione è alla base di una serie di differenze sociali, con l'emergere di un nuovo divario digitale, non solo tra zone urbane ben collegate e zone rurali e remote, ma anche tra coloro che possono beneficiare appieno di uno spazio digitale arricchito, accessibile e sicuro con un'ampia gamma di servizi, e coloro che non possono farlo; che in ragione dell'uso sempre più diffuso dei pagamenti digitali, tra cui carte, portafogli digitali o applicazioni mobili, alcuni dettaglianti non accettano più i contanti;
- F. considerando che il calo nell'uso delle transazioni in contanti potrebbe comportare un deterioramento delle infrastrutture del contante e, di conseguenza, ridurre l'accesso delle persone al contante; che è necessario rimediare senza indugio alle carenze nell'accesso al denaro contante e garantire la libertà di scelta di pagamento;

<sup>(7)</sup> GU C 132 del 24.3.2022, pag. 129.

<sup>(8)</sup> Statistiche della BCE del 2021 sui pagamenti non in contanti.

<sup>(9)</sup> Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), rapporto 2022.

Martedì 13 dicembre 2022

- G. considerando che l'uso eccessivo di dispositivi tecnologici può aggravare fenomeni di salute mentale e fisica quali l'isolamento, i problemi di tecnodipendenza, la privazione del sonno, l'esaurimento emotivo, l'ansia e il *burnout*;
- H. considerando che la digitalizzazione può ripercuotersi negativamente sulle persone che non dispongono di competenze digitali sufficienti o non hanno accesso a una connessione Internet o a dispositivi digitali; che può accentuare le differenze sociali riducendo le possibilità di alcuni lavoratori di ottenere un lavoro di qualità; che occorre sollevare la questione dell'impatto negativo della digitalizzazione dei servizi pubblici e privati sui lavoratori e sulle persone come gli anziani e le persone con disabilità, i cittadini a basso reddito, socialmente svantaggiati o disoccupati, i migranti e i profughi o le persone nelle zone rurali e remote;
- I. considerando che l'indicatore delle competenze digitali dell'UE si attesta attualmente appena sul 56 %; che gli obiettivi digitali dell'UE mirano a far salire tale indicatore delle competenze all'80 % entro il 2030<sup>(10)</sup>; che la pandemia ha esacerbato le disuguaglianze esistenti, compreso il divario digitale, rendendo indispensabile garantire che tutti i cittadini e tutte le imprese europei possano trarre vantaggio dalla trasformazione digitale per una vita migliore, più sicura e più prospera; che la pandemia ha dimostrato gli effetti del divario digitale nel settore dell'istruzione e che alcuni insegnanti e studenti si sono trovati tagliati fuori in ragione della mancanza di tecnologie e competenze digitali sufficienti e dell'accesso ai dispositivi;
- J. considerando che il numero di persone con una forma di disabilità nell'Unione europea è stimato a 87 milioni<sup>(11)</sup>; che l'accessibilità dei moduli online è spesso trascurata, cosicché gli utenti che si basano su un lettore di schermo potrebbero non essere nemmeno in grado di rilevare il pulsante «invia»; che l'accessibilità del web dovrebbe essere garantita in modo da consentire a tutti, comprese le persone con disabilità, di percepire, comprendere, navigare e interagire con Internet;
- K. considerando che la tutela efficace dei dati e dei beni personali, della privacy, la sicurezza delle reti e dell'elettronica, nonché la percezione dei cittadini che i loro dati e beni personali e la loro privacy sono protetti e sicuri sono fondamentali per garantire la fiducia dei cittadini e consentire loro di superare la riluttanza a utilizzare i servizi digitali;
- L. considerando che la proposta di dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali del 26 gennaio 2022 (COM(2022)0027) sottolinea che tutti dovrebbero essere in grado di scegliere efficacemente quali servizi digitali utilizzare sulla base di informazioni obiettive, trasparenti e affidabili;
- M. considerando che la Conferenza sul futuro dell'Europa ha affrontato la questione dell'istruzione digitale, raccomandando che l'UE si adoperi per rendere la tecnologia più accessibile alla generazione più anziana promuovendo programmi e iniziative, ad esempio sotto forma di lezioni adattate alle loro esigenze; che l'UE dovrebbe garantire il diritto di utilizzare la digitalizzazione per coloro che lo desiderano e proporre alternative per coloro che non lo desiderano;
- N. considerando che il 5,3 % dei bambini in età scolare in Europa si trova in condizioni di privazione digitale, con notevoli differenze tra i paesi dell'UE<sup>(12)</sup>, e che risultano maggiormente colpiti i bambini le cui famiglie vivono in condizioni di povertà o di grave privazione materiale, che non possono permettersi di avere un computer e/o di avere una connessione Internet;
1. esprime preoccupazione per il persistere del divario digitale, che è lungi dall'essere colmato e pone sfide significative in relazione all'uso di Internet e dei telefoni cellulari, nonché in termini di fornitura di servizi pubblici e privati esclusivamente attraverso canali digitali; ricorda che la digitalizzazione può generare differenze socioeconomiche tra le persone e tra i paesi in quanto richiede investimenti e infrastrutture molto costosi per le regioni meno sviluppate e le zone rurali; chiede un attento esame delle esigenze delle persone per quanto riguarda gli sviluppi digitali e l'innovazione, in particolare le esigenze dei gruppi vulnerabili, al fine di valutare in che modo possano beneficiare di queste nuove tecnologie; sottolinea che la transizione digitale deve avvenire a vantaggio di tutti;

<sup>(10)</sup> Indice di digitalizzazione dell'economia e della società 2021.

<sup>(11)</sup> Eurostat, «Functional and activity limitations statistics». Si veda anche: [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 technology transformations on the Digital Generation» (L'impatto delle trasformazioni tecnologiche sulla generazione digitale), 2021.

**Martedì 13 dicembre 2022**

2. si rammarica che molte persone non utilizzino regolarmente i servizi digitali o si sentano insicure nell'effettuare transazioni online, in quanto ciò potrebbe avere un impatto negativo significativo sulla loro vita personale, sulla loro situazione economica e sociale e sui loro diritti fondamentali, compresa la protezione dei loro dati personali e altre questioni di cibersicurezza; si rammarica dell'esistenza di ostacoli che impediscono in particolare ai cittadini vulnerabili, alle persone con un livello di istruzione più basso, agli anziani, alle persone con disabilità, alle persone con difficoltà di apprendimento e alle persone a basso reddito di partecipare pienamente a un mondo in cui i servizi di base come i servizi bancari o amministrativi sono digitali, in quanto esse rischiano di essere escluse dalla società e di perdere opportunità economiche; sottolinea l'importanza di offrire a tutti l'opportunità di adattarsi ai cambiamenti introdotti dalla digitalizzazione, in particolare attraverso l'istruzione digitale precoce, l'aggiornamento dei programmi di istruzione digitale, l'apprendimento permanente o la riqualificazione e l'aggiornamento delle competenze, al fine di affrontare il problema dell'esclusione digitale, superare il divario digitale nella società e consentire l'inclusione di tutti i cittadini;
3. sottolinea che l'utilizzo dei diversi servizi di pagamento varia notevolmente all'interno dell'UE, nonché all'interno degli stessi Stati membri; osserva che molti cittadini fanno ancora ricorso al contante come unica opzione di pagamento;
4. riconosce che i pagamenti senza l'uso di contante e la seconda direttiva sui servizi di pagamento (PSD2) hanno apportato una serie di vantaggi al mercato unico, tra cui la riduzione delle frodi, i vantaggi economici per le piccole imprese e la disponibilità di una gamma più ampia di prodotti; invita la Commissione a esaminare, in sede di riesame globale dell'applicazione e dell'impatto della PSD2, come aumentare ulteriormente la sicurezza dei pagamenti digitali e combattere le frodi nei pagamenti, comprese le truffe online, nonché garantire la protezione dei consumatori, tenendo conto nel contempo delle esigenze specifiche dei cittadini e garantendo che tutti possano scegliere i metodi di pagamento; sottolinea l'importanza della protezione dei dati personali e della vita privata, in particolare per le persone che non hanno familiarità con la sicurezza dei dati online; sottolinea la necessità di includere disposizioni per garantire interfacce software di facile utilizzo per le opzioni di pagamento digitale, standard elevati di protezione e interoperabilità dei dati, praticità per i clienti e accesso effettivo al contante;
5. sottolinea che il quadro normativo dell'UE deve garantire che la digitalizzazione sia antropocentrica e che i diritti fondamentali siano pienamente rispettati nell'economia digitale, in particolare per i lavoratori;
6. ricorda che la vita democratica e i servizi pubblici online devono essere inclusivi e pienamente accessibili a tutti e che la discriminazione tecnologica è una forma di povertà e di esclusione sociale che priva alcuni cittadini di risorse essenziali per lo sviluppo e la generazione di ricchezza; sottolinea che tutti dovrebbero beneficiare di un ambiente digitale di massima qualità, con servizi e strumenti di facile utilizzo, efficienti e personalizzati, che offrano elevati standard di sicurezza e tutela della vita privata, garantendo al contempo salvaguardie contro qualsiasi potenziale discriminazione nell'accesso ai servizi di base che richiedano l'uso di competenze digitali;
7. sottolinea che molti servizi quotidiani dovrebbero offrire una soluzione non digitale al fine di soddisfare le esigenze dei cittadini che non dispongono delle competenze o delle conoscenze necessarie per utilizzare i servizi online, che desiderano utilizzare servizi offline o che non hanno accesso a dispositivi e applicazioni digitali; insiste, a tale riguardo, sulla necessità di mantenere condizioni di parità tra il mondo online e quello offline; invita le amministrazioni pubbliche e le imprese a essere inclusive e a progettare i loro servizi online in modo comprensibile affinché possano essere accessibili e utilizzati da persone di ogni età e livello di istruzione, in modo da contribuire a colmare le lacune ancora esistenti nelle nostre società a causa della disparità di accesso alla tecnologia;
8. sottolinea la necessità di affrontare il divario digitale e l'esclusione finanziaria dei gruppi sociali vulnerabili, in modo che la trasformazione digitale non lasci indietro nessuno, in particolare di coloro che sono maggiormente a rischio di mancanza delle competenze digitali di cui hanno bisogno per sfruttare al massimo il potenziale della digitalizzazione dei servizi pubblici e privati, in modo da consentire l'inclusione di tutti i cittadini nella società digitale, indipendentemente dal loro reddito, dalla loro situazione sociale, dalla loro ubicazione geografica, dalla loro salute o dalla loro età; sottolinea che, poiché è molto probabile che le persone nelle situazioni più precarie dipendano dalle procedure amministrative per accedere ai loro diritti finanziari, dovrebbero essere messe in atto maggiori iniziative per facilitare l'accesso alla tecnologia, compresi i programmi di alfabetizzazione digitale, e ribadisce l'importanza dell'istruzione e dell'apprendimento continuo per sviluppare le competenze necessarie nell'era digitale e combattere l'esclusione digitale;

Martedì 13 dicembre 2022

9. esprime preoccupazione per il declino della presenza fisica dei servizi pubblici, in particolare nelle zone rurali e nelle periferie delle città; sottolinea la massima importanza di mantenere locali fisici per tutti i servizi pubblici accanto allo sviluppo dei servizi online; chiede che siano adottate misure volte a promuovere una protezione specifica per l'accesso ai servizi di base per tutti, senza discriminazioni fondate sull'insufficiente padronanza della tecnologia; sostiene un modello di servizio clienti antropocentrico che non lasci indietro nessuno; sottolinea che, per quanto riguarda l'accesso ai servizi pubblici in formato digitale, è importante abbandonare l'approccio secondo cui una parte del lavoro amministrativo è trasferita all'utente e tale trasferimento di oneri è accompagnato da un trasferimento di responsabilità e dall'obbligo per l'utente di imparare a utilizzare la tecnologia digitale, di essere autonomo e di soddisfare le aspettative dell'amministrazione nei confronti di un utente modello;

10. chiede un modello di prestazione del servizio pubblico basato sulla libertà di scelta di ciascun utente sulle modalità con cui preferiscono relazionarsi con l'amministrazione e sottolinea la necessità di intervenire per migliorare la progettazione e l'introduzione dei siti pubblici al fine di superare i problemi di accessibilità e fornire agli utenti il necessario sostegno giuridico, tecnico e amministrativo per poter utilizzare tali siti in modo indipendente;

11. riconosce che l'attuazione di questo modello di servizio pubblico necessita di risorse umane, tecniche ed economiche e ricorda che i fondi dell'UE, in particolare i fondi di NextGenerationEU, potrebbero rappresentare una grande opportunità per realizzare tale transizione;

12. è consapevole degli effetti dell'autenticazione forte del cliente per gli utenti che non dispongono di un telefono cellulare; chiede che tale autenticazione sia estesa ad altri mezzi, come la posta elettronica, le telefonate o l'attenzione umana allo sportello; si rammarica che la PSD2 non conferisca ai consumatori il diritto diretto di richiedere un metodo di autenticazione alternativo; invita la Commissione a tenere conto dei rischi di discriminazione nei confronti degli anziani e di altri gruppi vulnerabili nella sua valutazione delle disposizioni della PSD2;

13. sottolinea l'importanza di un approccio comune europeo per quanto riguarda gli aspetti etici dell'IA; accoglie con favore il progetto di dichiarazione dell'UE sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale del gennaio 2022 e sottolinea che la Commissione e gli Stati membri dovrebbero garantire che le soluzioni tecnologiche rispettino i diritti delle persone e che la trasformazione digitale non lasci indietro nessuno, con l'obiettivo generale di eliminare il divario digitale;

14. ricorda che i fattori sociodemografici influenzano in modo significativo i livelli delle competenze digitali, come dimostra il fatto che oltre due terzi dei giovani adulti, delle persone con livelli elevati di istruzione formale e degli studenti dell'istruzione superiore dispongono almeno di competenze digitali di base; osserva, per contro, che solo circa un terzo delle persone di età compresa tra i 55 e i 74 anni, dei pensionati e delle persone inattive possiedono almeno competenze digitali di base; osserva inoltre che il divario tra le competenze digitali tra le persone che vivono nelle zone rurali e urbane è ancora considerevole<sup>(13)</sup>; rileva che la connettività digitale è un fattore chiave per affrontare e ridurre il divario digitale tra le zone densamente popolate e quelle scarsamente popolate e invita la Commissione ad affrontare con urgenza il divario digitale esistente nel quadro di una politica di coesione aggiornata;

15. sottolinea l'importanza di colmare il divario digitale, in particolare promuovendo le competenze di base e specialistiche, con particolare attenzione ai gruppi di persone più vulnerabili, e lo sviluppo di sistemi di istruzione e formazione, compresi l'apprendimento permanente, la riqualificazione e il miglioramento delle competenze; ricorda che non tutti possono acquisire un'alfabetizzazione digitale e sottolinea che non vi deve essere alcuna discriminazione basata sulle competenze digitali delle persone; ribadisce che il principio dell'efficienza digitale non può giustificare l'esclusione delle persone dall'accesso ai servizi di base;

16. chiede che si compiano sforzi per garantire che la trasformazione digitale garantisca a tutti nuovi diritti digitali derivanti dalla necessità di accedere ai media digitali in tutti i settori, al fine di evitare divari digitali tra territori, persone provenienti da zone, contesti ed età diversi, in particolare tenendo conto del divario di genere e delle esigenze degli anziani che, a differenza dei giovani, spesso hanno meno familiarità con l'uso delle nuove tecnologie;

<sup>(13)</sup> «Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Human Capital».

**Martedì 13 dicembre 2022**

17. ritiene che le nuove tecnologie possano contribuire a colmare il divario digitale che interessa circa 87 milioni di europei che soffrono di qualche tipo di disabilità, al fine di sostenere la loro inclusione nell'economia e il loro accesso ai servizi essenziali; è convinto che l'uso delle tecnologie digitali possa ridurre gli ostacoli che le persone con disabilità incontrano nell'accesso al mercato del lavoro, come il completamento dei compiti lavorativi, la comunicazione, le interazioni o la flessibilità;

18. osserva che il divario digitale ha conseguenze importanti per gli immigrati, in quanto la discriminazione può essere esacerbata in caso di accesso incompleto o insufficiente ai servizi pubblici e privati online e ai media digitali <sup>(14)</sup>;

19. incarica la sua Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione nonché ai governi e ai parlamenti degli Stati membri.

---

---

<sup>(14)</sup> «Divides — Impact of the digital divide on the foreign population», 2018.