



Document de ședință

B9-0550/2022

2.12.2022

PROPUNERE DE REZOLUȚIE

în conformitate cu articolul 227 alineatul (2) din Regulamentul de procedură
referitoare la decalajul digital: diferențele sociale create de digitalizare

(2022/2810(RSP))

Dolors Montserrat
în numele Comisiei pentru petiții

**Rezoluția Parlamentului European referitoare la decalajul digital: diferențele sociale create de digitalizare
(2022/2810(RSP))**

Parlamentul European,

- având în vedere articolul 2, articolul 3 alineatul (3) și articolul 6 din Tratatul privind Uniunea Europeană,
- având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolele 9, 10, 12, 14, 16, 19, 26, 36, articolul 67 alineatul (4), articolul 114 alineatul (3), articolele 153, 165, articolul 169 alineatul (1) și articolul 174,
- având în vedere Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special articolele 3, 8, 11, 21, 26, 34, 38 și 52,
- având în vedere Convenția europeană a drepturilor omului și, în special, articolul 14,
- având în vedere Pilonul european al drepturilor sociale, în special principiile 3, 17 și 20 ale acestuia,
- având în vedere definiția „decalajului digital” a Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE), care se referă la decalajul dintre persoane fizice, gospodării, întreprinderi și zone geografice la diferite niveluri socioeconomice, atât în ceea ce privește posibilitățile lor de acces la tehnologiile informației și comunicațiilor (TIC), cât și în ceea ce privește utilizarea internetului pentru o gamă largă de activități¹,
- având în vedere rezoluția sa din 27 noiembrie 2014 referitoare la susținerea drepturilor consumatorilor pe piața unică digitală²,
- având în vedere Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne³ (PSD2),
- având în vedere Directiva (UE) 2016/2102 a Parlamentului European și a Consiliului din 26 octombrie 2016 privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale organismelor din sectorul public⁴,
- având în vedere Regulamentul delegat (UE) 2018/389 al Comisiei din 27 noiembrie 2017 de completare a Directivei (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului cu privire la standardele tehnice de reglementare pentru autentificarea strictă a clienților și standardele deschise, comune și sigure de comunicare⁵,

¹ [OECD, 'Understanding the Digital Divide', 2001.](#)

² JO C 289, 9.8.2016, p. 65.

³ JO L 337, 23.12.2015, p. 35.

⁴ JO L 327, 2.12.2016, p. 1.

⁵ JO L 69, 13.3.2018, p. 23.

- având în vedere Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor⁶,
 - având în vedere studiul din 2020 al Băncii Centrale Europene (BCE) privind metodele de plată preferate de consumatorii din zona euro (SPACE),
 - având în vedere articolul publicat în numărul 5 din 2022 al Buletinului economic al BCE intitulat „Garantarea libertății de alegere a plăților: accesul la numerar în zona euro”,
 - având în vedere comunicarea Comisiei din 9 martie 2021 intitulată „Busola pentru dimensiunea digitală 2030: modelul european pentru deceniul digital” (COM(2021)0118),
 - având în vedere propunerea de decizie a Parlamentului European și a Consiliului din 15 septembrie 2021 de instituire a programului de politică pentru 2030 „Calea către deceniul digital” (COM(2021)0574),
 - având în vedere raportul privind rezultatul final al Conferinței privind viitorul Europei din mai 2022,
 - având în vedere deliberările referitoare la petiția nr. 1123/2021 ce au avut loc în cadrul reuniunii Comisiei pentru petiții din 17 mai 2022,
 - având în vedere rezoluția sa din 7 octombrie 2021 referitoare la protecția persoanelor cu dizabilități prin intermediul petițiilor: lecții învățate⁷,
 - având în vedere obiectivele de dezvoltare durabilă ale ONU, a căror atingere va presupune reducerea decalajului digital,
 - având în vedere articolul 227 alineatul (2) din Regulamentul său de procedură,
- A. întrucât Comisia pentru petiții a primit o petiție în care se exprimă o îngrijorare îndreptățită în legătură cu imposibilitatea de a accesa servicii bancare de bază, cum ar fi confirmarea unei plăți sau accesul la un cont bancar personal, fără a avea un telefon mobil, în pofida faptului că nu există nicio obligație legală de a deține un astfel de dispozitiv; întrucât există un decalaj între persoanele care utilizează din ce în ce mai mult mijloacele digitale de plată și alte persoane care nu pot să le utilizeze sau sunt reticente să o facă; întrucât această petiție ridică problema mai amplă a impactului digitalizării asupra cetățenilor, clienților și utilizatorilor de servicii publice și private;
- B. întrucât numerarul este instrumentul de plată utilizat cel mai frecvent în zona euro; întrucât, potrivit unor date recente ale BCE, numărul total al bancomatelor din zona euro a scăzut cu 4,2 %, ajungând la 0,28 milioane în 2021⁸; întrucât, în paralel, s-a înregistrat o scădere a numărului de sucursale bancare pe cap de locuitor în zona euro; întrucât 127 de miliarde EUR au fost alocate pentru reforme și investiții legate de

⁶ JO L 151, 7.6.2019, p. 70.

⁷ JO C 132, 24.3.2022, p. 129.

⁸ Statisticile BCE din 2021 privind mijloacele de plată fără numerar.

domeniul digital în planurile naționale de redresare și reziliență⁹; întrucât statele membre au înregistrat progrese în eforturile lor de digitalizare în timpul pandemiei de COVID-19, dar încă au dificultăți să reducă lacunele în ceea ce privește competențele digitale și transformarea digitală a întreprinderilor mici și mijlocii;

- C. întrucât Comisia pentru petiții a primit o petiție în care se exprimă îngrijorarea în legătură cu faptul că majoritatea furnizorilor de servicii pun la dispoziție informații doar online și adesea numai prin canale compatibile cu telefoanele inteligente, ceea ce dezavantajează persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități, persoanele cu venituri mici, persoanele fără competențe digitale și persoanele cu acces limitat la internet;
- D. întrucât, deși digitalizarea și buna utilizare a instrumentelor digitale au adus numeroase beneficii și posibilități economice și societale, au apărut o serie de probleme etice, juridice și în materie de muncă, care pot cauza dezavantaje grave sau pot aduce prejudicii persoanelor și societății în ansamblu; întrucât potențialul noilor tehnologii este ambivalent, deoarece, în funcție de modul în care sunt utilizate și reglementate, acestea pot fie să contribuie la crearea unei societăți mai favorabile incluziunii și la reducerea inegalităților, fie să amplifice inegalitățile existente și să creeze noi forme de discriminare;
- E. întrucât digitalizarea are un impact profund asupra vieții sociale, economice, politice și culturale cotidiene a cetățenilor, lucrătorilor și consumatorilor și afectează toate domeniile societății; întrucât digitalizarea se află la originea mai multor diferențe sociale, cu apariția unui nou decalaj digital, nu numai între zonele urbane bine conectate și zonele rurale și îndepărtate, ci și între cei care pot beneficia pe deplin de un spațiu digital îmbogățit, accesibil și sigur, cu o gamă largă de servicii, și cei care nu o pot face; întrucât utilizarea tot mai răspândită a plăților digitale, inclusiv a cardurilor, portofelelor digitale sau aplicațiilor mobile, face ca unii comercianți cu amănuntul să nu mai accepte numerar;
- F. întrucât reducerea utilizării tranzacțiilor în numerar ar putea duce la deteriorarea infrastructurii de numerar și, prin urmare, ar putea reduce accesul persoanelor la numerar; întrucât este necesar să se remedieze fără întârziere deficiențele în ceea ce privește accesul la numerar și să se ofere libertatea de alegere a plății;
- G. întrucât utilizarea excesivă a dispozitivelor tehnologice poate agrava fenomenele de sănătate psihică și fizică cum ar fi izolarea, problemele legate de dependența de tehnologie, privarea de somn, epuizarea emoțională, anxietatea și epuizarea cauzată de muncă;
- H. întrucât digitalizarea poate afecta negativ persoanele care nu au suficiente competențe digitale sau care nu au acces la o conexiune la internet sau la dispozitive digitale; întrucât aceasta poate accentua diferențele sociale prin reducerea posibilității unor lucrători de a obține locuri de muncă de calitate; întrucât este necesar să se ridice problema impactului negativ al digitalizării serviciilor publice și private asupra lucrătorilor și persoanelor, cum ar fi persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități, cetățenii cu venituri mici, defavorizați din punct de vedere social sau șomeri, migranții

⁹ Raportul privind Indicele economiei și societății digitale (DESI) din 2022.

și refugiații sau persoanele din zonele rurale și îndepărtate;

- I. întrucât indicatorul UE privind competențele digitale se ridică în prezent la doar 56 %; întrucât obiectivele digitale ale UE urmăresc ca acest indicator privind competențele să crească la 80 % până în 2030¹⁰; întrucât pandemia a accentuat inegalitățile existente, inclusiv decalajul digital, făcând imperios necesară garantarea faptului că toți cetățenii și întreprinderile europene pot profita de transformarea digitală pentru o viață mai bună, mai sigură și mai prosperă; întrucât pandemia a demonstrat efectele decalajului digital în educație, unii profesori și elevi aflându-se în afara procesului din cauză că nu au suficiente competențe tehnologice și digitale și un acces insuficient la echipamente;
- J. întrucât se estimează că 87 de milioane de persoane din UE au o formă de dizabilitate¹¹; întrucât accesibilitatea formularelor online este adesea neglijată, astfel încât este posibil ca utilizatorii care se bazează pe un cititor de ecran să nici nu poată să detecteze butonul de trimitere; întrucât accesibilitatea internetului ar trebui asigurată astfel încât să permită tuturor, inclusiv persoanelor cu dizabilități, să perceapă internetul, să îl înțeleagă, să navigheze pe acesta și să interacționeze cu el;
- K. întrucât protecția efectivă a datelor cu caracter personal, a vieții private și a bunurilor, securitatea rețelelor și a produselor electronice, precum și percepția cetățenilor potrivit căreia datele, viața lor privată și bunurile lor sunt protejate și sigure sunt fundamentale pentru a asigura încrederea cetățenilor și pentru a-i face să își depășească reticenta de a utiliza serviciile digitale;
- L. întrucât propunerea de declarație europeană privind drepturile și principiile digitale din 26 ianuarie 2022 (COM (2022)0027) subliniază că oricine ar trebui să poată alege efectiv ce servicii digitale să utilizeze pe baza unor informații obiective, transparente și fiabile;
- M. întrucât Conferința privind viitorul Europei a abordat problema educației digitale, recomandând ca UE să depună eforturi pentru ca tehnologia să devină mai accesibilă pentru generația mai în vârstă prin promovarea de programe și inițiative, de exemplu sub formă de cursuri adaptate nevoilor membrilor acesteia; întrucât UE ar trebui să garanteze dreptul de a utiliza digitalizarea pentru cei care o doresc și să propună alternative pentru cei care nu o doresc;
- N. întrucât 5,3 % dintre copiii de vârstă școlară din Europa sunt defavorizați din punct de vedere digital, observându-se diferențe mari între țările UE¹², iar copiii ale căror familii trăiesc în condiții de sărăcie sau suferă privațiuni materiale grave și care nu își pot permite să aibă un calculator și/sau să aibă o conexiune la internet sunt cei mai afectați,
- 1. este preocupat de persistența decalajului digital, deoarece acesta rămâne departe de a fi eliminat și prezintă probleme semnificative în ceea ce privește utilizarea internetului și a telefoanelor mobile, precum și în ceea ce privește furnizarea de servicii publice și private exclusiv prin canale digitale; reamintește că digitalizarea poate genera diferențe

¹⁰ [Indicele economiei și societății digitale 2021](#).

¹¹ Eurostat, „[Statistici privind limitările funcționale și de activitate](#)”. A se vedea și: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Functional_and_activity_limitations_statistics

¹² [DigiGen, ‘The impact of technological transformations on the Digital Generation’, 2021](#).

socioeconomice între oameni și între țări, deoarece necesită investiții și infrastructuri foarte costisitoare pentru regiunile mai puțin dezvoltate și zonele rurale; solicită o examinare atentă a nevoilor oamenilor în ceea ce privește evoluțiile digitale și inovarea, în special a nevoilor grupurilor vulnerabile, pentru a evalua modul în care acestea pot beneficia de aceste noi tehnologii; subliniază că tranziția digitală trebuie să aibă loc într-un mod care să aducă beneficii tuturor;

2. regretă că multe persoane fie nu utilizează regulat serviciile digitale, fie se simt nesigure în efectuarea tranzacțiilor online, întrucât acest lucru poate avea un impact negativ semnificativ asupra vieții lor personale, asupra situației lor economice și sociale și asupra drepturilor lor fundamentale, inclusiv asupra protecției datelor lor cu caracter personal și asupra altor aspecte legate de securitatea informatică; regretă existența unor bariere care împiedică în special cetățenii vulnerabili, persoanele cu un nivel mai redus de educație, persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități, persoanele cu dificultăți de învățare și persoanele cu venituri mici să participe plenar la o lume în care serviciile de bază, cum ar fi serviciile bancare sau administrative, sunt digitale, deoarece riscă să fie excluse din societate și să piardă șanse economice; subliniază că este important să se ofere tuturor posibilitatea de a se adapta la schimbările generate de digitalizare, în special prin educația digitală timpurie, programe de învățământ digitale actualizate, învățarea pe tot parcursul vieții sau recalificarea și perfecționarea profesională, pentru a combate excluziunea digitală, a depăși decalajul digital din societate și a permite incluziunea tuturor cetățenilor;
3. subliniază că utilizarea diferitelor servicii de plată variază considerabil de la un stat membru la altul, precum și în interiorul statelor membre; observă că mulți cetățeni continuă să se bazeze pe numerar ca unică opțiune de plată;
4. recunoaște că plățile fără numerar și DSP2 au adus o serie de avantaje pieței unice, inclusiv reducerea fraudei, câștiguri economice pentru întreprinderile mici și disponibilitatea unei game mai largi de produse; invită Comisia să examineze, cu ocazia revizuirii cuprinzătoare a aplicării și a impactului DSP2, modalitățile de a spori și mai mult securitatea plăților digitale și de a combate fraudă în domeniul plăților, inclusiv înșelăciunile online, precum și de a asigura protecția consumatorilor, ținând seama, în același timp, de nevoile speciale ale cetățenilor și garantând că fiecare persoană are posibilitatea de a alege metodele de plată; subliniază importanța protecției datelor cu caracter personal și a vieții private, în special pentru persoanele care nu sunt familiarizate cu securitatea datelor online; subliniază că trebuie incluse dispoziții pentru a garanta interfețe software ușor de utilizat pentru opțiunile de plată digitale, standarde ridicate de protecție a datelor și interoperabilitate a datelor, confortul clienților și accesul efectiv la numerar;
5. subliniază că cadrul de reglementare al UE trebuie să asigure faptul că digitalizarea este focalizată asupra factorului uman și că drepturile fundamentale sunt pe deplin respectate în economia digitală, în special în ceea ce îi privește pe lucrători;
6. reamintește că viața democratică și serviciile publice online trebuie să fie incluzive și complet accesibile tuturor și că discriminarea tehnologică este o formă de sărăcie și de excluziune socială care îi privează pe unii cetățeni de resurse esențiale pentru dezvoltare și crearea de bogăție; subliniază că toată lumea ar trebui să beneficieze de un mediu

digital de cea mai bună calitate, cu servicii și instrumente ușor de utilizat, eficiente și personalizate, care să ofere standarde ridicate de securitate și confidențialitate, asigurând, în același timp, garanții împotriva oricărei posibile discriminări în accesul la serviciile de bază care necesită utilizarea competențelor digitale;

7. subliniază că multe servicii zilnice ar trebui să ofere o soluție nedigitală pentru a răspunde nevoilor cetățenilor care nu au competențele sau cunoștințele necesare pentru a utiliza serviciile online, celor care doresc să utilizeze servicii offline sau celor care nu au acces la dispozitive și aplicații digitale; în acest sens, insistă asupra menținerii unui echilibru între mediul online și cel offline; invită administrațiile publice și întreprinderile să fie incluzive și să își conceapă serviciile online într-un mod ușor de înțeles, astfel încât acestea să poată fi accesate și utilizate de persoane de toate vârstele și cu toate nivelurile de educație, contribuind astfel la eliminarea disparităților din societățile noastre, disparități care persistă din cauza accesului inegal la tehnologie;
8. subliniază necesitatea de a lua măsuri în privința decalajului digital și a excluziunii financiare a grupurilor sociale vulnerabile, astfel încât transformarea digitală să nu negligeze pe nimeni, în special pe cei care sunt cei mai expuși riscului de a nu avea competențele digitale de care au nevoie pentru a valorifica la maximum potențialul digitalizării serviciilor publice și private, permițând astfel includerea tuturor cetățenilor în societatea digitală, indiferent de venit, situație socială, localizare geografică, stare de sănătate sau vârstă; subliniază că, întrucât persoanele aflate în situațiile cele mai precare sunt cele mai susceptibile să se bazeze pe proceduri administrative pentru a-și accesa drepturile financiare, ar trebui puse în practică mai multe inițiative pentru a facilita accesul la tehnologie, inclusiv programe de alfabetizare digitală, și reiterează importanța educației și a învățării continue pentru a dezvolta competențele necesare în era digitală și pentru a combate excluziunea digitală;
9. este preocupat de scăderea prezenței fizice a serviciilor publice, în special în zonele rurale și la periferia orașelor; subliniază că este extrem de important să se mențină spații fizice pentru toate serviciile publice, pe lângă dezvoltarea serviciilor online; solicită să se ia măsuri pentru a promova o protecție specială a accesului tuturor la serviciile de bază, fără discriminare din cauza insuficienței stăpânirii a tehnologiei; pledează pentru un model de servicii pentru clienți centrat pe factorul uman, care să nu negligeze pe nimeni; subliniază că, în ceea ce privește accesul la serviciile publice în format digital, este important să se renunțe la abordarea conform căreia o parte din activitatea administrativă este transferată utilizatorului, iar acest transfer de sarcini este însoțit de un transfer de responsabilitate și de obligația utilizatorului de a învăța cum să utilizeze tehnologia digitală, de a fi autonom și de a respecta așteptările administrației de a fi un utilizator-model;
10. solicită adoptarea unui model al activității administrației publice bazat pe libertatea fiecărui utilizator de a alege modul în care interacționează cu administrația și subliniază necesitatea de a se lua măsuri pentru a îmbunătăți proiectarea și intrarea în funcțiune site-urilor web publice pentru a depăși problemele de accesibilitate și pentru a oferi sprijinul juridic, tehnic și administrativ de care au nevoie utilizatorii pentru a utiliza independent aceste site-uri;
11. recunoaște că aplicarea acestui model de servicii publice necesită resurse umane,

tehnice și economice și reamintește că fondurile UE, în special fondurile NextGenerationEU, ar putea reprezenta o mare șansă pentru realizarea acestei tranziții;

12. este conștient de efectele pe care autentificarea strictă a clienților le are asupra utilizatorilor care nu au un telefon mobil; solicită ca această autentificare să se facă și prin alte mijloace, cum ar fi e-mailul, telefonul sau interacțiunea umană la ghișeu; regretă că DSP2 nu oferă consumatorilor dreptul direct de a solicita o metodă alternativă de autentificare; invită Comisia să ia în considerare riscurile de discriminare împotriva persoanelor în vârstă și a altor grupuri vulnerabile în evaluarea dispozițiilor DSP2;
13. subliniază că este important să existe o abordare europeană comună a aspectelor etice ale IA; salută proiectul de declarație a UE din ianuarie 2022 privind drepturile și principiile digitale pentru deceniul digital și subliniază că Comisia și statele membre ar trebui să vegheze ca soluțiile tehnologice să respecte drepturile cetățenilor și ca transformarea digitală să nu neglijeze pe nimeni, obiectivul general fiind eradicarea decalajului digital;
14. reamintește că factorii sociodemografici influențează semnificativ nivelurile competențelor digitale, de exemplu peste două treimi dintre tinerii adulți, persoanele cu niveluri ridicate de educație formală și studenții din învățământul superior au cel puțin competențe digitale de bază; constată, în schimb, că doar aproximativ o treime din persoanele cu vârste cuprinse între 55 și 74 de ani, pensionarii și persoanele inactive au cel puțin competențe digitale de bază; mai constată și că decalajul dintre competențele digitale în rândul persoanelor care locuiesc în zonele rurale și urbane este încă substanțial¹³; observă că conectivitatea digitală este un factor-cheie în abordarea și reducerea decalajului digital dintre zonele dens populate și cele slab populate și invită Comisia să ia măsuri urgente în privința decalajului digital existent în cadrul unei politici de coeziune actualizate;
15. subliniază importanța depășirii decalajului digital, în special prin promovarea de competențe de bază și specializate, cu un accent special pe grupurile cele mai vulnerabile de persoane, precum și prin dezvoltarea sistemelor de educație și formare, inclusiv a învățării pe tot parcursul vieții, a recalificării și a perfecționării profesionale; reamintește că nu toată lumea poate dobândi competențe digitale și subliniază că nu trebuie să existe nicio discriminare bazată pe competențele digitale ale persoanelor; reiterează faptul că principiul eficienței digitale nu poate justifica excluderea persoanelor de la accesul la serviciile de bază;
16. solicită să se depună eforturi pentru a se garanta că transformarea digitală garantează noi drepturi digitale pentru toți, care decurg din necesitatea de a avea acces la mass-media digitală în toate domeniile pentru a evita decalajele digitale între teritorii, persoane din diferite zone, medii și vârste, ținând seama în special de decalajul de gen și de nevoile persoanelor în vârstă care, spre deosebire de tineri, sunt adesea mai puțin familiarizate cu utilizarea noilor tehnologii;
17. consideră că noile tehnologii pot contribui la eliminarea decalajului digital care afectează aproximativ 87 de milioane de europeni care suferă de un anumit tip de dizabilitate, pentru a sprijini includerea lor în economie și accesul lor la servicii

¹³ „[Indicele economiei și societății digitale \(DESI\) pe 2022: capitalul uman](#)”.

esențiale; este convins că utilizarea tehnologiilor digitale poate reduce barierele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități la intrarea pe piața muncii, cum ar fi îndeplinirea sarcinilor profesionale, comunicarea, interacțiunile sau flexibilitatea;

18. constată că decalajul digital are consecințe importante pentru imigranți, deoarece discriminarea poate fi accentuată dacă accesul la serviciile publice și private online și la mass-media digitală este incomplet sau insuficient¹⁴;
19. încredințează Președintei sarcina de a transmite prezenta rezoluție Consiliului, Comisiei, precum și guvernelor și parlamentelor statelor membre.

¹⁴ [‘Divides – Impact of the digital divide on the foreign population’, 2018.](#)