

SENATO DELLA REPUBBLICA
XIX LEGISLATURA

Doc. XII-bis
n. 76

**ASSEMBLEA PARLAMENTARE
DEL CONSIGLIO D'EUROPA**

Risoluzione n. 2510 (2023)

Colmare il divario digitale: promuovere un accesso equo
alle tecnologie digitali

Comunicata alla Presidenza il 28 luglio 2023

ATTI PARLAMENTARI
XIX LEGISLATURA

Doc. XII-bis n. 76

**ASSEMBLEA PARLAMENTARE DEL
CONSIGLIO D'EUROPA**

Raccomandazione 2510

Colmare il divario digitale: promuovere un accesso equo alle tecnologie digitali

Trasmessa il 6 luglio 2023



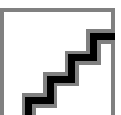
Resolution 2510 (2023)¹

Closing the digital divide: promoting equal access to digital technologies

Parliamentary Assembly

1. As early as 2001, the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) defined the “digital divide” as “the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (ICTs) and to their use of the Internet for a wide variety of activities”.
2. Since then, the continued expansion of the fields in which these technologies are used has broadened the situations where they create inequalities, with the Covid-19 pandemic casting a harsh light on the problem. From the moment restrictions on the movement of people were imposed, digital communications quickly took on unprecedented importance in almost all areas of life. Commercial exchanges, contacts with public administrations, certain types of work, interactions with family, education, medical appointments: even in spheres where information technologies had until recently played a modest role, their place quickly expanded.
3. As the Secretary-General of the United Nations pointed out at the time, “the digital divide has become a matter of life and death for people who are unable to access essential healthcare information”. It is threatening to become the new face of inequality, reinforcing the social and economic disadvantages suffered by women and girls, the elderly and the young, ethnic minorities, socio-economically disadvantaged people, people with disabilities and people in particular situations such as prisoners, protected adults and asylum seekers.
4. Today, access to the internet and the material means required in order to be able to use it and proficiency in basic digital tools have become fundamental needs; digital exclusion is a major barrier to equality. Lack of access to digital technologies prevents those concerned from accessing public services, education and many of the opportunities that life has to offer. Awareness of this must spur us to act now to adopt a truly inclusive approach to the digital realm.
5. People already suffering from inequality and discrimination and struggling to make their voices heard are left even more exposed by the digital divide. As policy makers, we stand at a crossroads today: we can either continue to let technologies exacerbate existing disparities, or harness these technologies to build a safer, more sustainable, more equitable future for all.
6. The digital transition cannot take place without State support. In order to ensure equal access to rights in an increasingly digitalised world, States must take steps to combat digital illiteracy and to provide effective support to all those who are not proficient, or not yet sufficiently proficient, in digital technologies. They must guarantee equal access for all to education and careers in science, technology, engineering and mathematics, and see to it that everyone has access to the infrastructure and tools needed in order to fully exercise their rights and participate in society on an equal footing. They must ensure that digital technologies, tools and services that are essential to citizens' lives remain affordable for their users and that efforts are made to limit their environmental impact. As it can prove particularly difficult for some children with disabilities to follow online education, States must provide the tools and mechanisms necessary to ensure that these children enjoy equal and unhindered access to such education, particularly in times of crisis.

1. *Assembly debate* on 23 June 2023 (19th sitting) (see [Doc. 15776](#), report of the Committee on Equality and Non-Discrimination, rapporteur: Ms Edite Estrela). *Text adopted by the Assembly* on 23 June 2023 (19th sitting).



7. The Parliamentary Assembly further underlines that authorities have a special responsibility in this area when they themselves set about digitalising public services. In fact, while objectives such as rationalising administrative costs, simplifying the management of casefiles or improving the efficiency or speed with which cases are processed may be legitimate, under no circumstances should those who do not have ready access to digital technologies be left behind in the pursuit of those goals. To do so would deprive them of access to their rights and constitute an infringement of the obligation to ensure continuity of public services.

8. The Assembly refers to the texts which it has already adopted and which provide important solutions in this area, in particular [Resolution 2256 \(2019\)](#) "Internet governance and human rights", [Resolution 2343 \(2020\)](#) "Preventing discrimination caused by the use of artificial intelligence" and [Resolution 2144 \(2017\)](#) "Ending cyberdiscrimination and online hate". It also draws States' attention to General Recommendation No. 1 of the Council of Europe Expert Group on Action against Violence against Women and Domestic Violence (GREVIO) on the digital dimension of violence against women, which contains crucial recommendations for governments, to ensure that the measures they take to implement the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (CETS No. 210, "Istanbul Convention") fully reflect the digital dimension of the situations covered by the Istanbul Convention.

9. In the light of these considerations, and in order to remedy the inequalities that already exist in this area and prevent them from deepening further, the Assembly calls on Council of Europe member and observer States, as well as on all States whose parliaments enjoy partner for democracy status to:

- 9.1. treat all policies for combating the digital divide as a priority;
- 9.2. focus in these policies on making digital technologies, tools and services inclusive, equitable, accessible, affordable and safe for all;
- 9.3. provide strong, structured and sustainable support to local initiatives that seek to achieve these aims, in order to avoid leaving behind all those who do not know how to use digital technologies, or who do not want to;
- 9.4. ensure that policies to combat the digital divide are accompanied by adequate funding;
- 9.5. subject these policies to regular scrutiny by national parliaments;
- 9.6. remove any obstacles that prevent some children with disabilities from enjoying equal access to education when the latter is based on digital tools and technologies.

10. As regards the development of mobile telephone and high or very high speed internet services, the Assembly, referring to [Resolution 2256 \(2019\)](#) mentioned above, recommends that States:

- 10.1. implement national public investment policies which are coherent, with the objective of ensuring universal access to the internet;
- 10.2. aim in particular to remedy geographical imbalances (for example between urban and rural or remote areas);
- 10.3. implement policies for deploying networks that make it possible to achieve this objective.

11. As regards combating digital illiteracy and ensuring access to education and careers in science, technology, engineering and mathematics, the Assembly calls on States to:

- 11.1. consider the provision of digital training for everyone, regardless of gender, age, social status, economic situation, disability and any other personal characteristic, as an investment;
- 11.2. promote access for all to studies and careers in science, information technology, engineering and mathematics, along the lines already set out by the Assembly in [Resolution 2343 \(2020\)](#) mentioned above;
- 11.3. provide continuing training and make it accessible, so that the entire population can enjoy the benefits of digital tools;
- 11.4. ensure equal access to seed funding, venture capital funding and the acquisition of business skills in the field of digital technologies.

12. As regards the digitalisation of public services, and bearing in mind that exercising rights online requires the user to have, *inter alia*, an adequate internet connection, device, storage capacity, operating system and paid-up subscription, and public services to have correctly functioning devices, servers and tools that take into account the full variety of situations of all potential users, the Assembly calls on States to:

12.1. move from a logic of 100% digital public services to a logic of 100% accessibility of these services, including through maintaining non-digital access to public services wherever necessary to ensure equality of access to and continuity of public services and their adaptation to users;

12.2. take into account, from the first steps in designing any new online service, the needs of and obstacles faced by all potential users of the service, in order to guarantee equal access for all;

12.3. ensure that individuals always have access to proper support in carrying out their administrative procedures, not only to complete and submit online forms but also to get advice from public service staff able to answer specialised questions about the rights and procedures in question;

12.4. develop free internet access points as well as services to support individuals in carrying out their administrative procedures online;

12.5. promote the development of a chain of production, reuse and repair of digital devices and tools, provided that they work properly and are available at an affordable price;

12.6. guarantee to each individual the possibility of correcting, through simple and accessible procedures, any error in the data concerning them and in procedures carried out online.

13. With around 3.6 billion people in the world having no access to internet, the Assembly further considers that States must take into account in development aid measures the importance of reducing the digital divide as a means of facilitating the achievement of the Sustainable Development Goals.



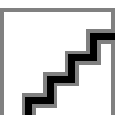
Résolution 2510 (2023)¹

Réduire la fracture numérique: promouvoir l'égalité d'accès aux technologies numériques

Assemblée parlementaire

1. Dès 2001, l'OCDE a défini la «fracture numérique» comme désignant l'écart entre les individus, les foyers, les entreprises et les espaces géographiques à différents niveaux socio-économiques en ce qui concerne à la fois leurs perspectives d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur utilisation de l'internet pour un large éventail d'activités.
2. Depuis lors, l'expansion continue des domaines d'utilisation de ces technologies a eu pour conséquence l'élargissement des situations d'inégalités qu'elles créent, et la pandémie de covid-19 a jeté une lumière crue sur cette réalité. Dès les premières restrictions à la circulation des personnes, les communications numériques ont rapidement pris une importance sans précédent dans presque tous les domaines de la vie. Les échanges commerciaux, les contacts avec les administrations publiques, certains types de travail, les interactions avec la famille, l'éducation, les rendez-vous médicaux: même dans des sphères où les technologies de l'information jouaient encore peu auparavant un rôle modeste, la place de celles-ci s'est rapidement agrandie.
3. Comme l'a souligné le Secrétaire Général des Nations Unies à l'époque, la fracture numérique est ainsi devenue une question de vie ou de mort pour les personnes qui n'ont pas accès à des informations essentielles en matière sanitaire. Elle menace de devenir le nouveau visage des inégalités, renforçant les désavantages sociaux et économiques auxquels sont déjà confrontées les femmes et les filles, les personnes les plus âgées et les plus jeunes, les minorités ethniques, les personnes défavorisées sur le plan socio-économique, les personnes handicapées ainsi que les personnes vivant dans des situations particulières, comme les détenu·e·s, les majeur·e·s protégé·e·s et les demandeuses et demandeurs d'asile.
4. Aujourd'hui, avoir accès à internet et aux moyens matériels nécessaires pour s'en servir et maîtriser des outils numériques de base, sont devenus des besoins fondamentaux; l'exclusion numérique constitue un obstacle majeur à l'égalité. Ne pas pouvoir bénéficier des technologies numériques prive les personnes concernées d'accès aux services publics, à l'éducation, et à de nombreuses opportunités dans la vie. La prise de conscience à ce sujet doit nous inciter à agir sans attendre pour adopter une approche réellement inclusive dans le domaine numérique.
5. Les individus qui subissent d'ores et déjà des inégalités et des discriminations et ont du mal à se faire entendre, sont encore plus fragilisés face à la fracture numérique. En tant que responsables politiques, nous nous trouvons aujourd'hui à la croisée des chemins: nous pouvons soit continuer à laisser les technologies aggraver les disparités existantes, soit mobiliser ces technologies afin de construire un avenir plus sûr, plus durable et plus équitable pour toutes et tous.
6. La transition numérique ne peut avoir lieu sans un accompagnement par les États. Pour garantir l'égal accès aux droits dans un monde de plus en plus numérisé, les États doivent prendre des mesures pour lutter contre l'illectronisme et pour accompagner de manière efficace toutes les personnes qui ne maîtrisent pas, ou pas encore suffisamment, les technologies numériques. Ils doivent garantir l'égal accès de toutes et de tous à

1. *Discussion par l'Assemblée* le 23 juin 2023 (19^e séance) (voir [Doc. 15776](#), rapport de la commission sur l'égalité et la non-discrimination, rapporteure: Mme Edite Estrela). *Texte adopté par l'Assemblée* le 23 juin 2023 (19^e séance).



l'éducation et aux carrières dans les domaines des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques, et veiller à ce que chacun·e ait accès aux supports et aux infrastructures nécessaires pour exercer pleinement ses droits et participer à la société sur un pied d'égalité. Ils doivent veiller à ce que les technologies, outils et services numériques essentiels à la vie des citoyens restent abordables pour leurs utilisateurs et à ce que des efforts soient faits pour limiter leurs empreintes environnementales. L'enseignement en ligne pouvant s'avérer particulièrement difficile à suivre pour certains enfants en situation de handicap, il est indispensable que les États fournissent les outils et les mécanismes nécessaires qui permettent à ces enfants de bénéficier de l'égalité et de la liberté d'accès à l'éducation, en particulier en temps de crise.

7. L'Assemblée parlementaire souligne en outre que les autorités ont une responsabilité toute particulière dans ce domaine lorsqu'elles procèdent elles-mêmes à la dématérialisation de services publics. En effet, si des objectifs tels que la rationalisation des coûts administratifs, la simplification de la gestion des dossiers ou l'amélioration de l'efficacité ou de la rapidité de traitement des dossiers peuvent être légitimes, la poursuite de ces buts ne doit en aucun cas laisser pour compte les personnes n'ayant pas facilement accès aux technologies numériques, car cela les priverait d'accès à leurs droits et constituerait une rupture de l'obligation d'assurer la continuité des services publics.

8. L'Assemblée rappelle les textes qu'elle a déjà adoptés et qui permettent déjà d'apporter des solutions importantes dans ce domaine, notamment la Résolution 2256 (2019) «Gouvernance de l'internet et droits de l'homme», la Résolution 2343 (2020) «Prévenir les discriminations résultant de l'utilisation de l'intelligence artificielle» ainsi que la Résolution 2144 (2017) «Mettre fin à la cyberdiscrimination et aux propos haineux en ligne». Elle attire également l'attention des États sur la Recommandation générale n° 1 du Groupe d'experts sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (GREVIO) sur la dimension numérique de la violence à l'égard des femmes qui contient des recommandations cruciales aux gouvernements, afin de veiller à ce que les mesures qu'ils prennent pour mettre en œuvre la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (STCE n° 210, «Convention d'Istanbul») tiennent pleinement compte de la dimension numérique des cas de figure que couvre la Convention d'Istanbul.

9. Au vu de ces considérations, et afin de remédier aux inégalités existant déjà dans ce domaine et d'éviter que celles-ci se creusent davantage, l'Assemblée appelle les États membres et observateurs du Conseil de l'Europe, ainsi que tous les États dont le parlement bénéficie du statut de partenaire pour la démocratie:

- 9.1. à traiter l'ensemble des politiques de lutte contre la fracture numérique comme une priorité;
- 9.2. à axer ces politiques sur le fait de rendre les technologies, outils et services numériques inclusifs, équitables, accessibles, abordables et sûrs pour toutes et tous;
- 9.3. à fournir un soutien fort, structuré et durable aux initiatives locales visant à atteindre ces objectifs, afin d'éviter de laisser pour compte toutes celles et tous ceux qui ne savent pas ou ne souhaitent pas utiliser les technologies numériques;
- 9.4. à accompagner les politiques de lutte contre la fracture numérique d'un financement adéquat;
- 9.5. à soumettre ces politiques à l'examen régulier des parlements nationaux;
- 9.6. à supprimer les obstacles empêchant certains enfants en situation de handicap de bénéficier de l'égalité d'accès à l'éducation lorsque celle-ci s'appuie sur des technologies et outils numériques.

10. En ce qui concerne le développement des réseaux de téléphonie mobile et d'internet à haut ou à très haut débit, l'Assemblée, rappelant la Résolution 2256 (2019) mentionnée ci-dessus, recommande aux États:

- 10.1. de mettre en œuvre des politiques nationales d'investissement public cohérentes, avec l'objectif d'assurer un accès universel à internet;
- 10.2. de viser en particulier à corriger les déséquilibres géographiques (par exemple entre les zones urbaines et les zones rurales ou isolées);
- 10.3. de mettre en œuvre des politiques de déploiement des réseaux qui permettent d'atteindre cet objectif.

11. En ce qui concerne la lutte contre l'illectronisme et l'accès à l'éducation et aux carrières des sciences, des technologies de l'information, de l'ingénierie et des mathématiques, l'Assemblée appelle les États:

11.1. à considérer la formation au numérique de toutes et de tous, quel que soit le genre, l'âge, le statut social, la situation économique, le handicap et toute autre caractéristique personnelle, comme un investissement;

11.2. à promouvoir l'accès de toutes et de tous aux études et aux carrières dans le domaine des sciences, des technologies de l'information, de l'ingénierie et des mathématiques, selon les lignes déjà énoncées par l'Assemblée dans la [Résolution 2343 \(2020\)](#) mentionnée ci-dessus;

11.3. à fournir et à rendre accessibles des formations continues permettant à l'ensemble de la population de bénéficier des avantages des outils numériques;

11.4. à assurer l'égalité d'accès au financement de démarrage, au capital-risque et à l'acquisition de compétences commerciales dans le domaine des technologies numériques.

12. En ce qui concerne la dématérialisation des services publics, et considérant que l'exercice des droits en ligne impose aux utilisatrices et utilisateurs de disposer, notamment, d'une connexion, d'un appareil, d'une capacité de stockage, d'un système d'exploitation et d'un abonnement payant appropriés et exige également que les services publics eux-mêmes disposent d'appareils, de serveurs et d'outils fonctionnant correctement et qui tiennent pleinement compte des différentes situations de l'ensemble des usagères et usagers potentiels, l'Assemblée appelle les États:

12.1. à passer d'une logique de services publics 100 % dématérialisés à une logique de services publics 100 % accessibles, y compris en maintenant un accès non-numérisé aux services publics dans chaque cas où cela est nécessaire pour garantir l'égalité d'accès aux services publics, leur continuité et leur adaptation aux usagères et usagers;

12.2. à prendre en compte, dès la conception de tout nouveau service en ligne, les besoins de toutes les usagères et tous les usagers potentiels du service et les obstacles auxquels elles et ils sont confrontés, afin de garantir l'égalité d'accès pour toutes et tous;

12.3. à veiller à ce que les individus aient toujours accès à une aide efficace pour réaliser leurs démarches administratives, non seulement pour remplir et soumettre des formulaires en ligne mais aussi pour bénéficier des conseils d'agent·e·s des services publics qui sont en mesure de répondre à des questions spécialisées sur les droits et les procédures en jeu;

12.4. à développer les points d'accès gratuits à internet ainsi que les services permettant d'accompagner les individus à faire leurs démarches administratives en ligne;

12.5. à favoriser le développement d'une filière de production, de réutilisation et de reconditionnement d'appareils et d'outils numériques à condition que ceux-ci fonctionnent correctement et soient disponibles à un prix abordable;

12.6. à garantir à chaque individu la possibilité de corriger, par des procédures simples et accessibles, toute erreur dans les données le concernant et les démarches entreprises en ligne.

13. Compte tenu du fait qu'environ 3,6 milliards de personnes dans le monde n'ont pas accès à internet, l'Assemblée estime par ailleurs que les États doivent prendre en compte, dans les mesures d'aide au développement, l'importance de la réduction de la fracture numérique comme moyen de faciliter l'atteinte des objectifs de développement durable.



Risoluzione 2510 (2023)¹

Colmare il divario digitale: promuovere un accesso equo alle tecnologie digitali

Assemblea parlamentare

1. Già nel 2001, l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) aveva definito il "divario digitale" come "la disparità tra individui, famiglie, imprese e aree geografiche a diversi livelli socio-economici in termini sia di opportunità di accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) sia di uso di Internet per un'ampia varietà di attività".
2. Da allora, la continua espansione dei campi di utilizzo di queste tecnologie ha anche ampliato le situazioni in cui creano disuguaglianze, con la pandemia di Covid-19 che ha messo in luce la spinosità del problema. Dal momento in cui sono state imposte restrizioni alla circolazione delle persone, le comunicazioni digitali hanno rapidamente assunto un'importanza senza precedenti in quasi tutti i settori della vita. Gli scambi commerciali, i contatti con le amministrazioni pubbliche, alcuni tipi di lavoro, le interazioni con i familiari, l'istruzione, le visite mediche: il posto delle tecnologie dell'informazione si è rapidamente ampliato anche in ambiti in cui fino a poco tempo fa avevano svolto un ruolo modesto.
3. Come ha sottolineato all'epoca il Segretario generale delle Nazioni Unite, "il divario digitale è diventato una questione di vita o di morte per le persone che non possono accedere alle informazioni sanitarie essenziali". Rischia di diventare il nuovo volto della disuguaglianza, rafforzando gli svantaggi sociali ed economici di cui soffrono donne e ragazze, anziani e giovani, minoranze etniche, persone svantaggiate dal punto di vista socio-economico, persone con disabilità e quelle in situazioni particolari come i detenuti, gli adulti sotto tutela e i richiedenti asilo.
4. Oggi l'accesso a Internet e ai mezzi materiali necessari per poterlo utilizzare e la conoscenza degli strumenti digitali di base sono diventati necessità fondamentali; l'esclusione digitale è una delle principali barriere all'uguaglianza. La mancanza di accesso alle tecnologie digitali impedisce alle persone interessate di accedere ai servizi pubblici, all'istruzione e a molte delle opportunità che la

¹ Dibattito in Assemblea del 23 giugno 2023 (19° seduta) (V. Doc. 15776, Relazione della Commissione uguaglianza e non discriminazione, relatrice: On. Edite ESTRELA). Testo adottato dall'Assemblea il 23 giugno 2023 (19° seduta).

vita offre. La consapevolezza di questa situazione deve spingerci ad agire ora per adottare un approccio veramente inclusivo al mondo digitale.

5. Le persone che già subiscono disuguaglianza e discriminazione e che lottano per far sentire la propria voce sono ancora più esposte al divario digitale. Come responsabili politici, oggi ci troviamo di fronte a un bivio: continuare a lasciare che le tecnologie aggravino le disparità esistenti oppure sfruttare queste tecnologie per costruire un futuro più sicuro, più sostenibile e più equo per tutti.

6. La transizione digitale non può avvenire senza il sostegno dello Stato. Per garantire la parità di accesso ai diritti in un mondo sempre più digitalizzato, gli Stati devono adottare misure per combattere l'analfabetismo digitale e fornire un sostegno efficace a tutti coloro che non conoscono le tecnologie digitali o non hanno ancora una competenza sufficiente. Devono garantire a tutti la parità di accesso all'istruzione e alle professioni in campo scientifico, tecnologico, ingegneristico e matematico e fare in modo che tutti abbiano accesso alle infrastrutture e agli strumenti necessari per esercitare pienamente i propri diritti e partecipare alla società su un piano di parità. Devono garantire che le tecnologie, gli strumenti e i servizi digitali essenziali per la vita dei cittadini restino economicamente accessibili per gli utenti e che siano compiuti sforzi adeguati per limitarne l'impatto ambientale. Poiché può rivelarsi difficile per alcuni bambini con disabilità seguire le lezioni scolastiche online, gli Stati devono fornire gli strumenti e i meccanismi necessari per assicurare che questi bambini abbiano pari accesso privo di ostacoli a questo tipo di istruzione, in particolare in tempi di crisi.

7. L'Assemblea parlamentare sottolinea inoltre che le autorità hanno una responsabilità specifica in questo campo quando si impegnano a digitalizzare i servizi pubblici. Infatti, se obiettivi come la razionalizzazione dei costi amministrativi, la semplificazione della gestione delle pratiche o il miglioramento dell'efficienza o della velocità di elaborazione delle richieste possono essere legittimi, in nessun caso coloro che non hanno un accesso immediato alle tecnologie digitali dovrebbero essere lasciati indietro nel perseguimento di tali obiettivi. In tal modo, infatti, questi ultimi sarebbero privati dell'accesso ai loro diritti e sarebbe violato l'obbligo di garantire la continuità dei servizi pubblici.

8. L'Assemblea fa riferimento ai testi che ha già adottato e che forniscono importanti soluzioni in questo ambito, in particolare la Risoluzione 2256 (2019) "Governance di Internet e diritti umani", la Risoluzione 2343 (2020) "Prevenire la discriminazione causata dall'uso dell'intelligenza artificiale" e la Risoluzione 2144 (2017) "Porre fine alla cyber-discriminazione e all'odio online". Richiama, inoltre, l'attenzione degli Stati sulla Raccomandazione generale n° 1 del Gruppo di esperti del Consiglio d'Europa sull'azione contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (GREVIO) sulla dimensione digitale della violenza contro le donne, che contiene raccomandazioni cruciali per i governi, al fine di garantire che le misure adottate per dare attuazione alla Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (STCE n. 210, "Convenzione di Istanbul") riflettano pienamente la dimensione digitale delle situazioni contemplate dalla Convenzione di Istanbul.

9. Alla luce delle suddette considerazioni e al fine di porre rimedio alle disuguaglianze già esistenti in questo campo ed evitare che si aggravino ulteriormente, l'Assemblea invita gli Stati membri e osservatori del Consiglio d'Europa, nonché tutti gli Stati i cui parlamenti godono dello status di partner per la democrazia a:

- 9.1** considerare prioritarie tutte le politiche di contrasto al divario digitale;
- 9.2** concentrarsi su queste politiche per rendere le tecnologie, gli strumenti e i servizi digitali inclusivi, equi, accessibili, economici e sicuri per tutti;
- 9.3** fornire un sostegno forte, strutturato e sostenibile alle iniziative locali che cercano di raggiungere questi obiettivi, per evitare di lasciare indietro tutti coloro che non sanno o non vogliono usare le tecnologie digitali;
- 9.4** garantire che le politiche di contrasto al divario digitale siano accompagnate da finanziamenti adeguati;
- 9.5** sottoporre queste politiche a un regolare controllo da parte dei parlamenti nazionali;
- 9.6** eliminare qualsiasi ostacolo che possa impedire ad alcuni bambini con disabilità di avere pari accesso all'istruzione quando questa è impartita con strumenti e tecnologie digitali.
- 10.** Per quanto riguarda lo sviluppo della telefonia mobile e dei servizi internet ad alta o altissima velocità, l'Assemblea, facendo riferimento alla Risoluzione 2256 (2019) sopra citata, raccomanda agli Stati di:
- 10.1** attuare politiche nazionali di investimento pubblico coerenti, con l'obiettivo di garantire l'accesso universale a internet;
- 10.2** avere come obiettivo specifico quello di colmare gli squilibri geografici (ad esempio tra aree urbane e rurali o remote);
- 10.3** attuare politiche di distribuzione delle reti che consentano di raggiungere questo obiettivo.
- 11.** Per quanto riguarda la lotta all'analfabetismo digitale e la garanzia di accesso all'istruzione e alle professioni in campo scientifico, tecnologico, ingegneristico e matematico, l'Assemblea chiede agli Stati di:
- 11.1** considerare come un investimento l'offerta di formazione digitale per tutti, indipendentemente da sesso, età, condizione sociale, situazione economica, disabilità e qualsiasi altra caratteristica personale;
- 11.2** promuovere l'accesso per tutti agli studi e alle professioni nel campo delle scienze, delle tecnologie dell'informazione, dell'ingegneria e della matematica, secondo le linee già indicate dall'Assemblea nella risoluzione 2343 (2020) di cui sopra;
- 11.3** fornire formazione continua e renderla accessibile, in modo che tutta la popolazione possa godere dei vantaggi degli strumenti digitali;
- 11.4** garantire parità di accesso ai finanziamenti per l'avviamento di imprese, al capitale di rischio e all'acquisizione di competenze imprenditoriali nel campo delle tecnologie digitali.
- 12.** Per quanto riguarda la digitalizzazione dei servizi pubblici e tenendo presente che l'esercizio dei diritti online richiede che l'utente disponga, tra l'altro, di una connessione internet, di un dispositivo, di una capacità di memoria, di un sistema operativo e di un abbonamento a pagamento adeguati e che i servizi pubblici dispongano di dispositivi, server e strumenti che funzionino correttamente e

che tengano conto dell'intera varietà di situazioni di tutti i potenziali utenti, l'Assemblea chiede agli Stati di:

12.1 passare da una logica di servizi pubblici digitali al 100% a una logica di accessibilità al 100% di tali servizi, anche mantenendo l'accesso non digitale ai servizi pubblici ove necessario per garantire la parità di accesso e la continuità dei servizi pubblici e il loro adattamento agli utenti;

12.2 tenere conto, fin dalle prime fasi di progettazione di qualsiasi nuovo servizio online, delle esigenze e degli ostacoli che possono incontrare tutti i potenziali utenti del servizio, al fine di garantire la parità di accesso per tutti;

12.3 garantire che le persone abbiano sempre accesso a un'assistenza adeguata nello svolgimento delle procedure amministrative, non solo per compilare e presentare i moduli online, ma anche per ottenere la consulenza da parte di personale del servizio pubblico in grado di rispondere a domande specifiche sui diritti e sulle procedure in questione;

12.4 sviluppare punti di accesso gratuito a internet e servizi di supporto alle persone per lo svolgimento delle procedure amministrative online;

12.5 promuovere lo sviluppo di una catena di produzione, riuso e riparazione dei dispositivi e degli strumenti digitali, a condizione che funzionino adeguatamente e siano disponibili a prezzi accettabili;

12.6 garantire a ogni individuo la possibilità di correggere, attraverso procedure semplici e accessibili, qualsiasi errore nei dati che lo riguardano e nelle procedure eseguite online.

13. Con circa 3,6 miliardi di persone nel mondo che non hanno accesso a internet, l'Assemblea ritiene inoltre che gli Stati debbano tenere conto, tra le misure di aiuto allo sviluppo, dell'importanza di ridurre il divario digitale come mezzo per facilitare il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.