

Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema «Collocare il cittadino al centro del mercato unico digitale inclusivo: piano d'azione per una riuscita assicurata» (parere d'iniziativa)

(2013/C 161/02)

Relatrice: **DARMANIN**

Il Comitato economico e sociale europeo, in data 19 gennaio 2012, ha deciso, conformemente al disposto dell'articolo 29, paragrafo 2, del Regolamento interno, di elaborare un parere d'iniziativa sul tema:

Collocare il cittadino al centro del mercato unico digitale inclusivo: piano d'azione per una riuscita assicurata.

La sezione specializzata Mercato unico, produzione e consumo, incaricata di preparare i lavori del Comitato in materia, ha formulato il proprio parere in data 7 marzo 2013.

Alla sua 488^a sessione plenaria, dei giorni 20 e 21 marzo 2013 (seduta del 20 marzo), il Comitato economico e sociale europeo ha adottato il seguente parere con 69 voti favorevoli e 1 astensione.

1. Conclusioni e raccomandazioni

1.1 Il mercato unico digitale presenta grandi potenzialità di promozione della crescita, dell'occupazione e della ricchezza in generale. Attualmente, tuttavia, vi sono cittadini ancora esclusi dai benefici di tale opportunità. Le ragioni di questa esclusione possono essere sociologiche, culturali e persino legislative. Il CESE ha identificato una serie di sfide e ostacoli che ancora impediscono ai cittadini di essere veramente al centro del mercato unico digitale. Si tratta dei seguenti fattori:

- a) problemi di infrastruttura,
- b) un quadro giuridico poco chiaro,
- c) un'inadeguata definizione dei diritti dei cittadini,
- d) sistemi di risoluzione delle controversie, siano essi individuali o collettivi, non ancora pienamente applicati,
- e) disparità nell'ambiente in cui agiscono i consumatori nei diversi Stati membri,
- f) sicurezza informatica,
- g) appalti elettronici e firma elettronica ancora non del tutto applicati,
- h) mancata attuazione dei servizi di *e-Government*,
- i) applicazione nel mercato interno.

1.2 Il CESE suggerisce pertanto di portare avanti le seguenti azioni al fine di realizzare appieno l'obiettivo di collocare il cittadino al centro del mercato unico digitale:

- a) accesso libero e universale,
- b) apertura di Internet e neutralità della rete,
- c) prevenzione degli abusi,

- d) standardizzazione delle TIC,
- e) interoperabilità e interconnessione,
- f) nuvola informatica (*cloud computing*),
- g) controllo delle tariffe, in altre parole tariffe minime,
- h) istruzione e formazione,
- i) protezione dalle frodi e dalla criminalità nel mondo informatico (ad es. pirateria e contraffazione),
- j) sicurezza (inclusi la protezione dei dati e il rispetto della vita privata, la tutela dei minori, degli anziani e dei disabili),
- k) carta dei diritti digitali ⁽¹⁾,
- l) applicazione della direttiva sui diritti dei consumatori ai contenuti digitali,
- m) revisione della legislazione in materia di commercio elettronico, mezzi di pagamento elettronici, telefonia mobile ecc.,
- n) revisione della politica di radiodiffusione,
- o) campagne d'informazione,
- p) partecipazione e coinvolgimento della società civile a tutti i livelli di decisione politica,
- q) pubblicazione di una guida dell'UE ai servizi digitali.

⁽¹⁾ La Commissione europea ha recentemente pubblicato un elenco dei diritti attualmente vigenti nei diversi testi legislativi dell'UE: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/code-eu-online-rights>.

2. Collocare il cittadino al centro del mercato unico digitale inclusivo: il cittadino in quanto attore economico, sociale e politico in linea con le quattro libertà fondamentali del mercato unico.

2.1 **Potenziare le capacità del cittadino in quanto attore economico:** la rivoluzione digitale ha eliminato un certo numero di posti di lavoro. Tuttavia, come afferma McKinsey ⁽²⁾, per ogni posto perduto ne ha creati 2,6. La società si deve adeguare alla situazione e attualmente ne ha le potenzialità. Alcuni impieghi sono destinati a sparire e le giovani generazioni avranno una prospettiva diversa: esse dovranno aderire alla rivoluzione digitale in quanto fornisce posti di lavoro. Iniziative quali il programma *Scratch* del MIT creano un valore aggiunto che riflette il valore personale di ciascuno. Gli *Skunk Labs* della NASA, che hanno creato un ambiente favorevole alla creatività dopo la fine del programma Shuttle, ne costituiscono un altro esempio.

2.2 **Potenziare le capacità del cittadino in quanto attore politico:** i cittadini devono essere liberi di far circolare le loro idee, cosa che Internet facilita enormemente. Le giovani generazioni, tuttavia, nonostante la loro dipendenza da Internet, hanno la tendenza a viaggiare di più. La rete crea il desiderio di contatto tra le persone. La tecnologia digitale ha sviluppato una nuova libertà di movimento.

2.2.1 In Europa, così come in altre parti del mondo, in diversi casi i cittadini si sono mobilitati per esprimere il loro punto di vista e determinare un cambiamento democratico a livello delle politiche portate avanti. È chiaro che la voce dei cittadini deve essere maggiormente ascoltata sulla scena politica. Anche il processo democratico deve adeguarsi alla digitalizzazione.

2.3 **Il cittadino in quanto attore sociale:** disporre di competenze elettroniche non significa soltanto imparare ad usare Internet, vuol dire anche sfruttare la rete a beneficio di una comunità sociale e per il proprio sviluppo personale. Per questa ragione, le comunità devono approfittare maggiormente delle potenzialità della rete. È tuttavia indispensabile che venga rispettata la scelta di ogni singolo individuo di usare o no la rete.

2.4 Come si sottolinea nelle risoluzioni del PE sul *Completamento del mercato unico digitale* ⁽³⁾ e sul *Mercato unico per gli europei* ⁽⁴⁾, una serie di lacune impedisce che il cittadino sia davvero al centro del mercato interno. Tali lacune, che non sono solo di natura legislativa ma anche sociologica, comportano il sussistere di un certo numero di ostacoli al pieno accesso dei consumatori al mercato interno.

3. Considerazioni generali e azioni da intraprendere per promuovere l'uso del digitale da parte dei cittadini: un possibile piano d'azione

Per quanto concerne l'uso di Internet e l'adesione al mercato digitale, **l'accesso, la conoscenza e la fiducia** figurano tra le questioni più importanti per i cittadini.

⁽²⁾ McKinsey Global Institute: *Internet matters: The Net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity* (Internet conta, il vasto impatto della rete sulla crescita, l'occupazione e la ricchezza), maggio 2011.

⁽³⁾ Relatore Pablo Arias Echeverria 2012/2030 (INI), dell'11 dicembre 2012.

⁽⁴⁾ Relatore Antonio Fernando Correia de Campos 2010/2278 (INI), del 6 aprile 2011.

3.1 La questione dell'accesso

È indispensabile garantire la stessa capacità di accesso a tutti i cittadini dell'UE. A tale proposito occorre tener conto delle infrastrutture, dell'hardware, del software e dell'*orgware* ⁽⁵⁾.

L'accesso mediante l'infrastruttura

3.1.1 Ciascun cittadino europeo dovrebbe poter avere *la stessa capacità di accesso* alla rete ⁽⁶⁾. È inoltre essenziale che venga definita e stabilita una tariffa massima per i *costi per Mbps* per quanto concerne sia l'accesso fisso sia quello mobile in tutti gli Stati membri.

3.1.1.1 Come riferisce l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC), la maggior parte delle autorità nazionali di regolamentazione ha dovuto rispondere ai reclami dei consumatori concernenti la *discrepanza tra la velocità di accesso reclamizzata e quella reale* in materia di connessione ad Internet. Per dar vita ad un vero e proprio mercato unico digitale, tutti gli operatori di rete dell'UE devono essere soggetti ad un rigoroso controllo pubblico, al fine di garantire la larghezza di banda nominale conformemente al pilastro dell'agenda digitale europea relativo alla banda larga.

3.1.1.2 L'eterogeneità attuale dell'accesso mobile a Internet è uno degli ostacoli maggiori alla creazione di un vero e proprio mercato unico digitale, soprattutto perché la rapida diffusione degli *smartphone* e dei *tablet* mette sempre di più in risalto l'importanza delle attività mobili condotte dai cittadini via Internet (commercio elettronico, sanità elettronica ecc.). In questo contesto, l'azione 101 dell'agenda digitale europea indica chiaramente che la differenza fra le tariffe di roaming e quelle nazionali dovrebbe essere praticamente inesistente entro il 2015.

3.1.1.3 Le infrastrutture dovrebbero inoltre assicurare la totale copertura del territorio europeo perché non si possono discriminare i cittadini delle zone rurali. Il CESE riconosce che l'industria potrebbe considerare la fornitura di tali infrastrutture un'operazione economicamente non sostenibile, tuttavia è un ostacolo che bisogna superare. Fra le possibili soluzioni figurano i partenariati pubblico-privati per le zone rurali. I fornitori di contenuti potrebbero inoltre allearsi negli investimenti d'infrastruttura, in quanto spesso finiscono poi per beneficiare della copertura.

Hot spot Wi-Fi urbani

3.1.2 L'accesso Wi-Fi gratuito di base dovrebbe costituire un diritto fondamentale per ciascun cittadino europeo. Il CESE ritiene ⁽⁷⁾ che la messa a disposizione dell'accesso pubblico gratuito a Internet attraverso hot spot urbani e l'accesso ai dati aperti (*open data*) di tipo 2.0 e al software *open source* consentirebbero di comunicare e di effettuare ricerche di lavoro.

⁽⁵⁾ "Per *orgware* si intende la formazione delle capacità dei diversi attori istituzionali coinvolti nel processo di adattamento di una nuova tecnologia" (fonte: Wikipedia in inglese).

⁽⁶⁾ L'agenda digitale ha già fissato i tre obiettivi principali in materia di banda larga: entro il 2013 il 100 % dei cittadini europei deve poter disporre di una connessione a 2 Mbps, mentre entro la fine del 2020 tutti gli europei devono aver accesso a connessioni a 30 Mbps e almeno il 50 % delle famiglie europee deve poter abbonarsi a Internet con connessioni ad una velocità superiore a 100 Mbps.

⁽⁷⁾ Cfr. nota 2 a piè di pagina.

3.1.3 La copertura territoriale non dovrebbe essere un requisito indispensabile, ma è essenziale che ciascun singolo comune metta a disposizione per lo meno un hot spot Wi-Fi. Un approccio razionale sarebbe quello di garantire un numero minimo di hot spot gratuiti che sia proporzionale al numero di abitanti. Ciascuna autorità nazionale di regolamentazione potrebbe definire le norme valide a livello locale in linea con le direttive dell'UE.

3.1.4 Anche se l'accesso a Internet e la rete universale a banda larga sono riconosciuti come elementi della massima importanza, la Commissione ha sottolineato⁽⁸⁾ che non si è raggiunto un consenso sul ruolo futuro degli **obblighi di servizio universale** (OSU) nella promozione degli obiettivi europei in materia di banda larga.

3.1.5 Finora la Finlandia, la Spagna e Malta hanno adottato una legislazione che include la banda larga negli obblighi di servizio universale nazionali. Il 5 luglio 2011, il Parlamento europeo ha adottato una risoluzione⁽⁹⁾ in cui sottolinea l'importanza degli obblighi di servizio universale in quanto rete di sicurezza per l'inclusione sociale.

Hardware

3.1.6 Per un cittadino europeo, far parte del mondo digitale significa avere la capacità di collegarsi a Internet, il che a sua volta vuol dire essere in possesso di adeguati strumenti (hardware) e di programmi (software) che consentano di entrare in rete.

3.1.6.1 L'hardware di base⁽¹⁰⁾ dovrebbe essere disponibile in tutti i paesi dell'UE a un prezzo accessibile a tutti. Per tale motivo, il CESE raccomanda vivamente di elaborare un progetto specifico a titolo del programma Orizzonte 2020 che preveda la fabbricazione in Europa di hardware di base a prezzi davvero abbordabili. Purtroppo, il bilancio del programma Orizzonte 2020 è stato recentemente ridotto in sede di Consiglio.

Software

3.1.6.2 Il software⁽¹¹⁾ dovrebbe essere a sorgente aperta (*open source*), in modo da evitare costi aggiuntivi e consentire l'utilizzo di strumenti comuni, standard e non di proprietà esclusiva per l'elaborazione e la condivisione di documenti. Questo software dovrebbe inoltre essere accessibile anche alle persone disabili. I software a sorgente aperta dovrebbero completare gli altri software di base.

3.2 Tutelare l'apertura di Internet e la neutralità della rete

3.2.1 Il Comitato ha già sottolineato⁽¹²⁾ quanto sia essenziale per i cittadini europei che i fornitori di servizi Internet

(*provider*) garantiscano la libertà di collegarsi alla rete Internet pubblica senza che i governi o i gestori di rete pongano limitazioni per quanto riguarda i contenuti, i siti, le piattaforme, il tipo di attrezzature che possono essere utilizzate e le modalità di comunicazione consentite. È questo il concetto di **Internet aperta**, uno dei diritti fondamentali del cittadino nell'era digitale.

3.2.2 Inoltre, tutti i *provider* nell'UE devono trattare in maniera equa tutte le fonti di dati Internet dello stesso tipo, senza creare, per ragioni commerciali, discriminazioni tra i diversi tipi di traffico.

3.2.3 I risultati preliminari delle indagini condotte dall'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) sulle pratiche di gestione del traffico in Europa mostrano chiaramente che il blocco del traffico VoIP⁽¹³⁾ è un fenomeno frequente⁽¹⁴⁾.

3.2.4 Le autorità di regolamentazione europee hanno scoperto che i servizi VoIP, come Skype, vengono bloccati principalmente da operatori di linee mobili. Il traffico tra pari (*peer to peer*), che consente lo scambio di file tra gli utilizzatori di Internet, viene anch'esso regolarmente rallentato o bloccato sia dagli operatori delle linee fisse sia da quelli delle linee mobili.

Dato l'aumento dell'offerta di servizi in rete, gli operatori sembrano sempre più tentati di operare una discriminazione nei confronti di altri servizi che sono in concorrenza con i loro propri servizi o che si rivelano poco redditizi, creando di conseguenza collegamenti rapidi e collegamenti lenti a seconda dei servizi stessi. In questo modo la **neutralità della rete** verrebbe messa seriamente in pericolo.

3.2.5 Il principio della neutralità della rete implica invece che nessun provider possa stabilire delle priorità nel traffico in rete per motivi economici. Tutti gli utenti devono, al contrario, poter fruire del migliore servizio possibile.

L'espressione "neutralità della rete" è del tutto assente dalla comunicazione della Commissione europea sull'agenda digitale. Il Comitato tuttavia sottolinea che la legislazione europea dovrebbe **definire e sancire in maniera inequivocabile il principio di neutralità di Internet** quale riconoscimento dei diritti dei cittadini enunciati nella Carta dei diritti fondamentali dell'UE.

3.3 Orgware

3.3.1 Per sfruttare le potenzialità del mercato unico digitale la tecnologia non basta. Altrettanto importante risulta l'*orgware* (la conoscenza, le competenze e la sensibilizzazione degli utenti). Il CESE pertanto mette l'accento sulla conoscenza e sulle competenze informatiche ma assume una posizione critica per quanto concerne i vantaggi, tenendo conto dei pericoli insiti nell'uso della rete.

3.3.2 Conoscenza

L'*orgware* è un elemento cruciale per sfruttare al massimo l'uso della rete in quanto consente di utilizzarla non solo per svago ma anche per lo sviluppo della persona e della comunità.

⁽¹³⁾ Voice over IP (servizi di telefonia vocale su Internet).

⁽¹⁴⁾ Si tratta dei risultati di un'indagine condotta dal BEREC per diversi mesi e rappresentano dati raccolti da 250 operatori di linee fisse e 150 operatori di linee mobili in tutta Europa.

⁽⁸⁾ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni - Il servizio universale nelle comunicazioni elettroniche: relazione sui risultati della consultazione pubblica e del terzo riesame periodico del contenuto del servizio universale conformemente all'articolo 15 della direttiva 2002/22/CE (23 novembre 2011).

⁽⁹⁾ Risoluzione (P7_TA(2011)0306).

⁽¹⁰⁾ Per hardware di base si intende un computer da tavolo, un computer portatile, un ultraportatile (*netbook*), uno smartphone, un tablet o qualsiasi altro strumento elettronico in grado di collegarsi ad Internet.

⁽¹¹⁾ Il software di base comprende un *browser* e un programma per la redazione di documenti.

⁽¹²⁾ GU C 24 del 28.1.2012, pag. 139.

3.4 Garantire la formazione in materia di competenze digitali

3.4.1 Per essere veramente al centro del mercato unico digitale, i cittadini europei devono assolutamente disporre di *maggiori competenze in materia digitale e di capacità avanzate nell'utilizzo dei nuovi media*. Solo così si potrà efficacemente ridurre al minimo il divario digitale e realizzare il più possibile la cosiddetta *e-inclusione*.

3.4.1.1 *E-inclusione* significa soprattutto garantire pari opportunità a tutti i cittadini dell'UE, in particolare ⁽¹⁵⁾;

- gli anziani,
- i disabili,
- i cittadini a basso reddito,
- le persone a basso livello d'istruzione,
- le minoranze.

Risulta pertanto essenziale proporre l'adozione di indicatori in materia di competenze digitali ed educazione ai media validi in tutta l'UE ⁽¹⁶⁾ e applicare, appena possibile, politiche a lungo termine in materia di competenze informatiche e di alfabetizzazione digitale in ciascuno degli Stati membri ⁽¹⁷⁾. Per tale motivo, è indispensabile che i fondi di coesione, in particolare l'FSE, vengano utilizzati dagli attori della società civile a livello regionale, al fine di sviluppare le competenze nel settore dell'alfabetizzazione digitale.

3.5 Scuole digitali

3.5.1 Il processo di digitalizzazione europea deve coinvolgere le scuole, intendendo sia gli insegnanti che gli studenti. È necessario fornire i mezzi per creare vere e proprie scuole digitali che garantiscano il passaggio ad un'amministrazione e ad un insegnamento maggiormente digitalizzati e che al tempo stesso contribuisca al miglioramento dell'ambiente.

3.5.2 Gli studenti sono di solito più abituati alle nuove tecnologie e l'aiuto e l'orientamento di cui hanno bisogno serve loro solo per sviluppare le loro competenze. Un'elevata percentuale di persone meno giovani, invece, non dispone delle conoscenze di base nel campo delle TIC. Per creare una scuola e una società digitali occorre pertanto formare gli insegnanti nelle competenze TIC, onde consentire ai più anziani di interagire meglio con le giovani generazioni.

3.5.3 I metodi d'insegnamento devono, infatti, essere ripensati. Trovare la giusta combinazione tra metodi d'insegnamento tradizionali e nuove tecnologie rappresenta, per i professori, una sfida costante.

3.5.4 Inoltre, per colmare il divario tra l'istruzione tradizionale e le nuove tecnologie, è necessario mettere a disposizione le risorse per l'insegnamento online, al fine di rendere accessibile a tutti e in qualsiasi luogo un processo di apprendimento che sia coerente e affidabile. Le azioni 61 ⁽¹⁸⁾ e 68 ⁽¹⁹⁾ dell'agenda digitale europea sembrano misure programmate in tal senso. È tuttavia importante ricordare che non tutti i futuri utilizzatori finali hanno lo stesso grado di conoscenze nel campo delle TIC.

⁽¹⁵⁾ GU C 318 del 29.10.2011, pag. 9.

⁽¹⁶⁾ Azione 62 dell'agenda digitale europea.

⁽¹⁷⁾ Azione 66 dell'agenda digitale europea.

⁽¹⁸⁾ Sviluppare uno strumento online di apprendimento per i consumatori relativo alle nuove tecnologie dei media.

⁽¹⁹⁾ Integrazione dell'apprendimento elettronico nelle politiche nazionali.

Le interfacce e i contenuti devono pertanto potersi adeguare ai diversi livelli per essere di facile uso per i principianti e più stimolanti (e quindi più interessanti) per gli utilizzatori più esperti.

3.6 La patente informatica europea

3.6.1 La **patente informatica europea** dovrebbe essere ufficialmente estesa a tutti gli Stati membri e costantemente aggiornata per tener conto degli hardware e software più avanzati a disposizione.

3.6.1.1 La patente informatica dovrebbe basarsi su software *open source* ed essere rilasciata solo dopo un esame standardizzato a livello UE. Tale patente dovrebbe figurare in tutti i programmi delle scuole secondarie pubbliche onde fornire a tutti gli studenti dell'UE un'esperienza comune di base nel campo delle tecnologie dell'informazione.

3.6.2 È necessario attuare i contenuti in funzione dei mezzi. Nel suo sforzo per digitalizzare l'Europa, l'UE dovrebbe mettere a disposizione maggiori risorse in formato digitale, ad esempio libri elettronici. In tale contesto, il CESE accoglie favorevolmente la volontà della Commissione di sviluppare ulteriormente la **Biblioteca europea** ⁽²⁰⁾ ma al tempo stesso teme che questo servizio potenzialmente rivoluzionario sia sconosciuto a molti e ritiene che debba essere promosso in modo più adeguato, in particolare nel settore dell'istruzione.

3.7 Fiducia

3.7.1 La fiducia è un elemento fondamentale per poter sfruttare appieno le potenzialità di Internet sul mercato interno. Il cittadino deve pertanto poter essere sicuro dell'esistenza di sistemi adeguati atti a **prevenire** danni alle persone e alla comunità; risultano inoltre opportuni un adeguato livello di **protezione, l'azione penale** contro i reati informatici, analoghi ai reati contro la persona, e un'**adeguata regolamentazione** di Internet nonché la sua effettiva **applicazione**.

3.8 Prevenzione

3.8.1 La formazione è essenziale per quanto concerne le principali potenzialità e i principali rischi della rete. Campagne di formazione chiare e mirate ai diversi livelli di competenze possono contribuire efficacemente alla prevenzione.

3.8.2 **Regolamentare il settore è altresì essenziale per garantire la prevenzione**. Se da un lato regolamentare Internet è molto difficile, dall'altro la protezione da qualsiasi forma di rischio è della massima importanza per il cittadino europeo. Il CESE raccomanda pertanto fortemente di definire, a livello europeo, un quadro regolamentare di base applicabile.

3.8.3 I fornitori di servizi Internet potrebbero assumersi maggiori responsabilità, ad esempio in linea con la Carta dei diritti fondamentali, operando mediante l'autoregolamentazione già praticata con successo in settori quali la pubblicità. Questa opzione, che porrebbe rimedio all'attuale mancanza di regolamentazione, comporta un costante processo di valutazione e monitoraggio da parte degli organi legislativi e la definizione di sanzioni.

⁽²⁰⁾ Proporre un modello sostenibile per il finanziamento della biblioteca pubblica digitale europea.

3.9 Protezione

3.9.1 Nel passaggio al digitale, i cittadini devono sentirsi adeguatamente protetti. I servizi informatici dovrebbero pertanto indicare chiaramente il livello di protezione che offrono. A tale proposito, i fornitori di contenuti dovrebbero mostrare il grado di protezione dei loro siti aderendo a specifiche linee guida ⁽²¹⁾.

3.9.2 Il furto d'identità è una delle preoccupazioni principali degli utenti. Si raccomanda pertanto di condurre ricerche al fine di garantire la protezione dei dati personali su Internet.

3.9.3 Per il cittadino europeo, inoltre, è fondamentale che lo sviluppo delle reti digitali a banda larga non si faccia a scapito della salute pubblica. In particolare, ogni Stato membro dovrebbe garantire, in base allo stesso quadro regolamentare UE, le seguenti condizioni essenziali:

- un'esposizione ai campi elettromagnetici esente da rischi,
- il divieto di usare componenti chimici pericolosi nei prodotti TIC,
- uno sviluppo delle reti in armonia con l'ambiente,
- l'uso di prodotti a basso consumo energetico, come previsto dell'ambito degli appalti pubblici.

3.10 Azione penale

3.10.1 I reati informatici sono gravi quanto quelli contro la persona e dovrebbero essere trattati allo stesso modo. È essenziale che gli Stati membri mettano a disposizione maggiori risorse al fine di poter gestire e combattere legalmente i reati informatici in modo efficace, efficiente e tempestivo.

3.11 Carta dei diritti digitali

3.11.1 Il CESE invita la Commissione ad elaborare una "Carta dei diritti digitali" del cittadino ⁽²²⁾, uno strumento destinato a garantire ai cittadini un'efficace protezione e a promuovere la fiducia all'interno del mercato unico digitale.

4. Considerazioni specifiche

4.1 Servizi di e-Government

4.1.1 È evidente che l'e-Government facilita l'uso dei servizi amministrativi soprattutto ai cittadini e alle PMI. L'interoperabilità è un presupposto essenziale di servizi di e-Government efficienti ed efficaci. In tale contesto, i cittadini devono avere pieno controllo e accesso ai loro dati personali senza poterli modificare ma potendo identificare chiunque acceda, legalmente o meno, ad essi o a una parte di essi. Nell'uso dei servizi, è però fondamentale che il cittadino abbia la libertà di scegliere la forma digitale o quella tradizionale.

⁽²¹⁾ In assenza di norme precise, i fornitori di contenuti dovrebbero elaborare codici di condotta come in numerosi altri settori (maggiori informazioni in materia sul sito <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.self-and-co-regulation-enter-the-database>).

⁽²²⁾ Cfr. nota 1.

4.1.2 È tuttavia auspicabile l'esistenza di servizi amministrativi totalmente informatizzati, in quanto consentono benefici quali la riduzione dei costi e della burocrazia o l'efficienza. Tutti gli Stati membri dovrebbero optare per i servizi digitali, come contributo alla promozione della mobilità dei cittadini.

4.2 PMI e Rete Enterprise Europe

4.2.1 Nel suo parere sul tema *Piccole imprese, grande mondo* ⁽²³⁾ il Comitato ha deplorato "l'assenza di misure volte a sostenere il commercio elettronico, che potrebbe diventare un settore importante per l'internazionalizzazione delle PMI". La realizzazione della strategia digitale dell'UE è priorità assoluta anche per le PMI. In tale contesto e considerando le potenzialità delle PMI in termini di creazione di posti di lavoro, è strategicamente importante istituire uno "sportello unico" per l'IVA, promuovere la fatturazione elettronica e il *cloud computing*. L'uso intelligente delle TIC, lo sviluppo delle competenze elettroniche nelle PMI, la maggiore partecipazione di queste ultime agli appalti elettronici e il loro pieno accesso alla banda larga sono elementi essenziali alla stregua di strumenti quali la *Rete europea di sostegno alle imprese elettroniche*, il Programma per la competitività e l'innovazione e il Programma per la competitività delle imprese e delle PMI.

4.2.2 Il Comitato approva l'obiettivo della Commissione di rivedere la gestione della *Rete Enterprise Europe* e di inserire le PMI dell'UE in un ambiente digitale. Anche in questo caso, la fiducia in un mercato unico digitale svolge un ruolo decisivo. Un approccio dal basso che comporti la partecipazione delle parti sociali potrebbe conferire un valore aggiunto di carattere didattico.

4.2.3 La *Rete Enterprise Europe* è stata creata per sostenere le PMI europee nello sviluppo di nuovi mercati, nell'attuazione di nuove tecnologie e nell'accesso ai fondi dell'UE.

4.2.4 Il ruolo di tale rete dovrebbe essere potenziato al fine di garantire l'inclusione digitale universale a tutte le PMI europee e aiutare ogni singolo cittadino dell'UE ad accedere a tutti i dati aperti disponibili in grado di creare progressivamente una rete digitale di connessioni su tutto il territorio dell'Unione.

4.2.5 L'efficacia degli interventi della rete dovrebbe essere costantemente monitorata dalla Commissione attraverso un feedback sistematico da parte delle PMI europee e di tutti i cittadini che fruiscono dei suoi servizi.

4.3 Ostacoli naturali a un mercato unico digitale

4.3.1 La lingua è uno dei principali ostacoli naturali al mercato unico, sia esso digitale oppure no.

4.3.2 Il diritto a restare fuori dal mercato unico digitale e dai suoi benefici reali rappresenta anche un ostacolo.

⁽²³⁾ GU C 229 del 31.7.2012, pag. 49.

4.3.3 Il mercato unico del digitale ha eliminato le barriere geografiche e l'isolamento, tuttavia l'interfaccia con il mondo reale (un esempio è la spedizione delle merci) fa sì che la localizzazione geografica e la lontananza di talune zone continuino a essere ostacoli naturali.

Bruxelles, 20 marzo 2013

Il presidente
del Comitato economico e sociale europeo
Staffan NILSSON
