ΕΥΡΩΠΑΪΚΉ ΕΠΙΤΡΟΠΉ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΆΤΩΝ COMITE EUROPEEN DES DROITS SOCIAUX

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Έγγραφο αριθ. 1

Διεθνής Ομοσπονδία για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (FIDH), *Age Platform Europe και Ευρωπαϊκό Φόρουμ για τα Άτομα με Αναπηρία* κατά Βελγίου
Προσφυγή αριθ. 268/2026

ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Καταχωρήθηκε στη Γραμματεία στις 28 Σεπτεμβρίου 2026

Συλλογική καταγγελία

σχετικά με την ψηφιακή ένταξη και τη διατήρηση της μη ψηφιακής πρόσβασης σε δημόσιες και βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες

βάσει του άρθρου 30 του αναθεωρημένου Κοινωνικού Χάρτη και των άρθρων 1[1] , 10, §1[1] , 12, §1[1] , 11, 13, §§1[1]έως 3, 14, §1[1], 15, §3, 16 και 17, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με το άρθρο Ε

Υπηρεσία Κοινωνικών Δικαιωμάτων

Γενική Διεύθυνση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
και του κράτους
δικαίου Συμβούλιο
της Ευρώπης
F-67075 Στρασβούργο Cedex

1) **Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**, 17 Passage de la Main d'or, F-75011 Παρίσι, Γαλλία,

εκπροσωπούμενη από τον κ. Αλέξη DESWAEF, Πρόεδρο, εξουσιοδοτημένο να εκπροσωπεί τον οργανισμό σύμφωνα με το άρθρο 13 του Καταστατικού της **(έγγραφο Α.1.)**,

2) **AGE PLATFORM EUROPE**, 168/2 Avenue de Tervueren, 1150 Βρυξέλλες, Βέλγιο,

εκπροσωπούμενη από τον κ. Maciej KUCHARCZYK, Γενικό Γραμματέα, ο οποίος είναι εξουσιοδοτημένος να εκπροσωπεί τον οργανισμό σύμφωνα με το άρθρο 26 του Καταστατικού του **(έγγραφο Α.2.)**,

3) **EUROPEAN DISABILITY FORUM**, 7-8 Avenue des Arts, 1210 Βρυξέλλες, Βέλγιο,

εκπροσωπούμενη από την κα Catherine NAUGHTON, Εκτελεστική Διευθύντρια, η οποία είναι εξουσιοδοτημένη να εκπροσωπεί τον οργανισμό σύμφωνα με το άρθρο 29 του Καταστατικού του **(έγγραφο Α.3.)**,

με κοινή νομική εκπροσώπηση από την κα Véronique VAN DER PLANCKE, δικηγόρο του Δικηγορικού Συλλόγου των Βρυξελλών, rue du Congrès, 49, B-1000 Βρυξέλλες (+32 498 54 44 37 -v.vanderplancke@quartierdeslibertes.be),

έχουν την τιμή, με την παρούσα, να υποβάλουν συλλογική καταγγελία **κατά του ΒΕΛΓΙΟΥ**, βάσει του άρθρου 30 του αναθεωρημένου Κοινωνικού Χάρτη (εφεξής «ο Χάρτης») και των άρθρων 1^{1}, 10, §1, 12, §1, 11, 13, §§1 έως 3, 14, §1, 15, §3, 16, 17 και 23, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.

Περίληψη της προσφυγής

Μέρος Ι. Τα μέρη της υπόθεσης και η παραδεκτότητα .....- 5 -

Α. Οι οργανώσεις που υπέβαλαν την καταγγελία .....*- 5 -*
1) Η Διεθνής Ομοσπονδία για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.....- 5 -
2) Age Platform Europe .....- 5 -
3) Ευρωπαϊκό Φόρουμ για τα Άτομα με Αναπηρία .....- 6 -

Β. Το εναγόμενο κράτος .....*- 6 -*

C. Η υποστήριξη πολλών εθνικών οργανώσεων στην παρούσα καταγγελία .....*- 7 -*

Μέρος ΙΙ. Αντικείμενο της καταγγελίας .....- 9 -

Α. Περιγραφή των γεγονότων .....*- 9 -*
1) Οι ψηφιακές ανισότητες .....- 9 -
2) Οι επιπτώσεις των ψηφιακών ανισοτήτων στην πρόσβαση σε δημόσιες και βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες .....- 11 -
3) Οι επιπτώσεις των ψηφιακών ανισοτήτων στην αποτελεσματική άσκηση των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δικαιωμάτων.....- 13 -

Β. Τα αιτήματα .....*- 15 -*

Μέρος ΙΙΙ. Το κανονιστικό και νομολογιακό πλαίσιο σχετικά με το ζήτημα της πρόσβασης στα θεμελιώδη κοινωνικά δικαιώματα στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης των αγαθών, των δημόσιων υπηρεσιών και των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών.....- 17 -

Α. Σε υπερεθνικό επίπεδο .....*- 17 -*
1) Οι μηχανισμοί προστασίας των Ηνωμένων Εθνών .....- 17 -
a) Σχετικά με την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών .....- 17 -
b) Όσον αφορά τα άτομα με αναπηρία .....- 22 -
c) Όσον αφορά τα παιδιά .....- 25 -
2) Το δίκαιο του Συμβουλίου της Ευρώπης .....- 26 -
3) Το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης .....- 27 -

Β. Το εσωτερικό δίκαιο .....*- 29 -*
1) Σε επίπεδο ομοσπονδιακού κράτους.....- 29 -
2) Σε επίπεδο Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας.....- 31 -
3) Σε επίπεδο της Περιφέρειας της Βαλλονίας.....- 33 -
4) Σε επίπεδο της Περιφέρειας της Φλάνδρας.....- 35 -
5) Σε επίπεδο της Γαλλόφωνης Κοινότητας.....- 35 -
6) Σε επίπεδο της Γερμανόφωνης Κοινότητας.....- 36 -

Μέρος ΙV. Ανάλυση των παραπόνων .....- 37 -

Α. Παραβίαση του άρθρου 30 του Χάρτη .....*- 37 -*
1) Περιορισμένη πρόσβαση σε καταστήματα πρώτης ανάγκης.....- 39 -
2) Η προβληματική πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες .....- 39 -
3) Η δύσκολη πρόσβαση στα μέσα μαζικής μεταφοράς .....- 43 -
4) Το ζήτημα της παροχής νερού, φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος .....- 45 -
5) Συμπεράσματα σχετικά με την παραβίαση του άρθρου 30 .....- 48 -

Β. Παραβίαση του άρθρου Ε σε συνδυασμό με άλλες διατάξεις του Χάρτη .....*- 49 -*
1) Τα κριτήρια που προστατεύονται ρητά από το άρθρο Ε.....- 50 -
a) Η «φυλή» και η «εθνική καταγωγή».....- 50 -
b) Το φύλο ή το κοινωνικό φύλο .....- 51 -
c) Η κοινωνική προέλευση ή η κοινωνική κατάσταση .....- 52 -

d) Η υγεία .....- 54 -
2) «Οποιαδήποτε άλλη κατάσταση» .....- 54 -

a) Η ψηφιακή ανισότητα .....- 54 -
b) Η περιουσία και οι πόροι .....- 54 -
c) Η αναπηρία .....- 56 -
d) Η ηλικία .....- 58 -
e) Οι πολυδιάστατες καταστάσεις .....- 59 -

C. Η παραβίαση των άρθρων 1[1] , 10 και 12, §1[1] , του Χάρτη, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με το άρθρο Ε .....- 61 -

D. Η παραβίαση των άρθρων 11, 13, παραγράφων [1]έως 3, 14, παράγραφος[1], του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε .....- 65 -

1) Στον τομέα της υγείας, της κοινωνικής και ιατρικής περίθαλψης και της πρόσβασης σε κοινωνικές υπηρεσίες.....- 67 -
2) Στον τομέα της επαρκούς παροχής ενέργειας.....- 69 -

Ε. Η παραβίαση του άρθρου 15, § 3, του Χάρτη, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.- 69 -

F. Η παραβίαση του άρθρου 16 του Χάρτη, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με το άρθρο Ε ....- 72 -

G. Η παραβίαση του άρθρου 17 του Χάρτη, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με το άρθρο Ε..... .....- 74 -

Μέρος V. Συμπέρασμα.....- 77 -

Παραρτήματα .....- 78 -

ΜΈΡΟΣ Ι. ΤΑ ΜΈΡΗ ΤΗΣ ΥΠΌΘΕΣΗΣ ΚΑΙ Η ΠΑΡΑΔΕΚΤΌΤΗΤΑ

Α. Οι οργανώσεις που υπέβαλαν την καταγγελία

1) Η Διεθνής Ομοσπονδία για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα

1. Η *Διεθνής Ομοσπονδία για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (FIDH)*, πρώην *Διεθνής Ομοσπονδία Ενώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα*, είναι μια διεθνής μη κυβερνητική οργάνωση με καθεστώς συμμετοχής στο Συμβούλιο της Ευρώπης, όπως προβλέπεται στα άρθρα 1er, *εδάφιο* β, και 3 του Πρωτοκόλλου του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη που θεσπίζει ένα σύστημα συλλογικών καταγγελιών. Περιλαμβάνεται στον κατάλογο, που καταρτίστηκε από την Κυβερνητική Επιτροπή, των διεθνών μη κυβερνητικών οργανώσεων που έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν συλλογικές καταγγελίες ενώπιον της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Κοινωνικών Δικαιωμάτων.

2. Το καταστατικό της FIDH την καθιστά οργανισμό υπεράσπισης και προώθησης όλων των ανθρωπίνων, αστικών, πολιτιστικών, οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών δικαιωμάτων, σε διεθνές επίπεδο. Η FIDH έχει, συνεπώς, ως αποστολή την ανάληψη δράσεων, συμπεριλαμβανομένων δικαστικών ενεργειών ενώπιον αρχών ελέγχου της τήρησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε περιφερειακό και διεθνές επίπεδο, με σκοπό τη διαπίστωση παραβιάσεων των θεμελιωδών δικαιωμάτων (**βλ. έγγραφο Α.1**).

3. Η Επιτροπή διαπίστωσε την ειδική αρμοδιότητα της FIDH για την προστασία των δικαιωμάτων που περιέχονται στον αναθεωρημένο Κοινωνικό Χάρτη (*FIDH κατά Ελλάδας*, καταγγελία αριθ. 7/2000, απόφαση περί παραδεκτού της 28ης Ιουνίου 2000, S8· *FIDH κατά Γαλλίας*, καταγγελία αριθ. 14/2003, απόφαση περί παραδεκτού της 16ης Μαΐου 2003, 55· *FIDH κατά Βελγίου*, καταγγελία αριθ. 62/2010, απόφαση περί παραδεκτού της1ηςΔεκεμβρίου 2010, cc-62-2010· *FIDH κατά Βελγίου*, καταγγελία αριθ. 75/2011, απόφαση περί παραδεκτού της 22ας Μαρτίου 2011, cc-75-2011· *FIDH κατά Ελλάδας*, καταγγελία αριθ. 72/2011, απόφαση περί παραδεκτού της 7ης Δεκεμβρίου 2011, cc-72-2011· *FIDH κατά Ιρλανδίας*, καταγγελία αριθ. 110/2014, απόφαση περί παραδεκτού της 17ης Μαρτίου 2015, cc-110-2014· *FEANTSA και FIDH κατά Γαλλίας,* καταγγελία αριθ. 224/2023, απόφαση περί παραδεκτού της 17ης Οκτωβρίου 2023, cc-224-2023· *FIDH και Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Βελγίου*, καταγγελία αριθ. 233/2023, απόφαση περί παραδεκτού της 14ης Μαΐου 2024, *FIDH κατά Γαλλίας*, καταγγελία αριθ. 240/2024, απόφαση περί παραδεκτού και περί άμεσων μέτρων της 19ης Μαρτίου 2025· *FIDH και ATD QUART MONDE κατά Βελγίου*, καταγγελία αριθ. 233/2023, απόφαση επί της ουσίας της 17ης Μαρτίου 2026).

2) Age Platform Europe

4. *Η Age Platform Europe* είναι επίσης μια διεθνής μη κυβερνητική οργάνωση με καθεστώς συμμετοχής στο Συμβούλιο της Ευρώπης, όπως προβλέπεται στα άρθρα 1α, *στοιχείο* β), και 3 του Πρωτοκόλλου του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη που θεσπίζει ένα σύστημα συλλογικών καταγγελιών. Περιλαμβάνεται στον κατάλογο, που καταρτίστηκε από την Κυβερνητική Επιτροπή, των διεθνών μη κυβερνητικών οργανώσεων που έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες.

5. Η *Age Platform Europe* είναι το μεγαλύτερο ευρωπαϊκό δίκτυο οργανώσεων από και για ηλικιωμένους, το οποίο συγκεντρώνει περίπου 105 μέλη σε περισσότερα από 30 κράτη. Τα μέλη της αποτελούνται από οργανώσεις ηλικιωμένων ή οργανώσεις που εκπροσωπούν άμεσα τους ηλικιωμένους, καθώς και από μη κερδοσκοπικές οργανώσεις με έδρα στην Ευρώπη, οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες σε ηλικιωμένους ή δραστηριοποιούνται στον τομέα της γήρανσης. Η οργάνωση καταπολεμά την ηλικιακή διάκριση, επιδιώκει να προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής και να μειώσει τις ανισότητες, ώστε ο καθένας να μπορεί να ζει μια πλήρη και αξιοπρεπή ζωή (**βλ. έγγραφο Α.2.**).

3) Ευρωπαϊκό Φόρουμ για την Αναπηρία

6. *Το Ευρωπαϊκό Φόρουμ για την Αναπηρία* είναι επίσης μια διεθνής μη κυβερνητική οργάνωση με καθεστώς συμμετοχής στο Συμβούλιο της Ευρώπης, όπως προβλέπεται στα άρθρα 1^1, *στοιχείο* β) και 3 του Πρωτοκόλλου του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη που προβλέπει ένα σύστημα συλλογικών καταγγελιών. Περιλαμβάνεται στον κατάλογο, που καταρτίστηκε από την Κυβερνητική Επιτροπή, των διεθνών μη κυβερνητικών οργανώσεων που έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες.

7. *Το Ευρωπαϊκό Φόρουμ για τα Άτομα με Αναπηρία*, που ιδρύθηκε το 1996, είναι μια ανεξάρτητη μη κυβερνητική οργάνωση (ΜΚΟ), η οποία διοικείται από άτομα με αναπηρία και συγκεντρώνει οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία από όλη την Ευρώπη. Το άρθρο 3 του καταστατικού της οργάνωσης ορίζει ότι ο κοινωνικός της σκοπός είναι να εξασφαλίσει την πλήρη ένταξη των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνία και να μεριμνήσει για την πρόσβασή τους στα ανθρώπινα δικαιώματά τους μέσω της ενεργού συμμετοχής τους στη διαμόρφωση, την εφαρμογή και την παρακολούθηση της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία στην Ευρώπη. Το Φόρουμ συνεργάζεται στενά με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ, ιδίως με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Συμβούλιο της ΕΕ και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ) (**βλ. έγγραφο Α.3.**).

8. Η Επιτροπή έχει ήδη διαπιστώσει την ιδιαίτερη αρμοδιότητα του *Ευρωπαϊκού Φόρουμ* για τα *Άτομα με Αναπηρία* όσον αφορά την προστασία των δικαιωμάτων που περιέχονται στον Κοινωνικό Χάρτη, τα οποία επικαλούνται στην παρούσα καταγγελία (*Ευρωπαϊκό Φόρουμ* για τα Άτομα με Αναπηρία *κατά Ισπανίας*, καταγγελία αριθ. 246/2025, απόφαση περί παραδεκτού της 15ης Οκτωβρίου 2025).

Β. Το εναγόμενο κράτος

9. Ο νόμος της 15ης Μαρτίου 2002 «για την έγκριση του αναθεωρημένου Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη και του Παραρτήματος, που συντάχθηκαν στο Στρασβούργο στις 3 Μαΐου 1996» δημοσιεύθηκε στην *Εφημερίδα της Κυβέρνησης της Βελγίας* της 10ης Μαΐου 2004, σελίδα 37.404.

Το Βέλγιο αποδέχθηκε 91 από τις 98 παραγράφους του Χάρτη και δεσμεύεται από το άρθρο Ε. Με την επικύρωση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη (αναθεωρημένου), το Βέλγιο αποδέχθηκε τις υποχρεώσεις των άρθρων 1^1 , 10, §1^1 , 12, §1^1 , 11, 13, §§1^1έως 3, 14, §1^1, 15, §3, 16, 17 και 30. Συνεπώς, η παρούσα καταγγελία είναι παραδεκτή.

Το Βέλγιο αποδέχθηκε το Πρόσθετο Πρωτόκολλο του 1995, το οποίο προβλέπει ένα σύστημα συλλογικών καταγγελιών, στις 23 Ιουνίου 2003, αλλά δεν έχει ακόμη προβεί σε δήλωση που να εξουσιοδοτεί τις εθνικές ΜΚΟ να υποβάλλουν συλλογικές καταγγελίες.

10. Η παρούσα καταγγελία στρέφεται κατά του βελγικού κράτους ως ομοσπονδιακής οντότητας. Το ομοσπονδιακό κράτος φέρει διεθνή ευθύνη για τις δεσμεύσεις που ανέλαβε με την κύρωση του Χάρτη, ακόμη και αν η νομοθεσία και οι κανονισμοί εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ομοσπονδιακών οντοτήτων ή των επαρχιακών ή δημοτικών αρχών.

Όπως έχει επανειλημμένα επισημάνει η Επιτροπή, ακόμη και όταν το εσωτερικό δίκαιο αναθέτει σε τοπικές ή περιφερειακές αρχές [...] την ευθύνη για την άσκηση μιας συγκεκριμένης αρμοδιότητας, τα κράτη μέρη του Χάρτη εξακολουθούν να έχουν την υποχρέωση, βάσει των διεθνών τους δεσμεύσεων, να μεριμνούν ώστε οι εν λόγω ευθύνες να ασκούνται ορθά » (*Ευρωπαϊκό Κέντρο για τα Δικαιώματα των Ρομά (CEDR) κατά Ελλάδας*, καταγγελία αριθ. 15/2003, απόφαση επί της ουσίας της 8ης Δεκεμβρίου 2004, §29).

Επομένως, η τελική ευθύνη για την εφαρμογή των πολιτικών, η οποία συνεπάγεται τουλάχιστον την

εποπτεία και τη ρύθμιση της τοπικής και περιφερειακής δράσης, βαρύνει το κράτος.

Ως συμβαλλόμενο κράτος του Χάρτη, το κράτος πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι οι τοπικές, περιφερειακές και κεντρικές αρχές έχουν λάβει πρακτικά μέτρα για να διασφαλίσουν την αποτελεσματικότητα της αποκεντρωμένης δράσης (*Ευρωπαϊκό Κέντρο για τα Δικαιώματα των Ρομά (CEDR) κατά Ιταλίας*, καταγγελία αριθ. 27/2004, απόφαση επί της ουσίας της 7ης Δεκεμβρίου 2005, §26).

C. Η υποστήριξη πολλών εθνικών ενώσεων στην παρούσα καταγγελία

11. Σημαντικός αριθμός εθνικών οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της υπεράσπισης των θεμελιωδών δικαιωμάτων, συνδικαλιστικών οργανώσεων και μελών του ακαδημαϊκού προσωπικού υποστηρίζουν τα αιτήματα που διατυπώνονται στην παρούσα καταγγελία.

Μεταξύ των μελών του πανεπιστημιακού προσωπικού που έχουν αναπτύξει επιστημονική εμπειρογνωμοσύνη στον τομέα του ψηφιακού χάσματος συγκαταλέγονται η Périne Brotcorne (Λέκτορας, Σχολή Οικονομικών, Κοινωνικών, Πολιτικών Επιστημών και Επικοινωνίας, UCL) και η Elise Degrave (Καθηγήτρια, Νομική Σχολή, UNamur).

Όσον αφορά τις ενώσεις και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις που συμμετέχουν στη διαδικασία της παρούσας συλλογικής καταγγελίας, καταγράφονται[1] η ASBL Lire et Ecrire, η Γαλλοφωνική Βελγική Ένωση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, η Action et Recherche Culturelles (ARC), η ACV-CSC / TSE-CSC, η Alteo, η ATD Quart Monde Belgique, Autonomia, το Βελγικό Φόρουμ για την Αναπηρία (BDF), το Bras dessus Bras dessous, η Πλατφόρμα των Βρυξελλών για τη Φτώχεια, το CAP Brabantia, το CAWab, το Περιφερειακό Κέντρο Ένταξης του Βαλλωνικού Μπραμπάντ, το Περιφερειακό Κέντρο Ένταξης του Mons-Borinage-Wapi, το Συλλογικό των Φορέων των Βρυξελλών για την Ψηφιακή Προσβασιμότητα (CABAN/DIBAC), τον Συντονισμό και τις Πρωτοβουλίες για τους Πρόσφυγες και τους Αλλοδαπούς (CIRÉ), το Συμβούλιο Συντονισμού Κοινωνικοπολιτικών Θεμάτων των Βρυξελλών (CBCS), το CSC Seniors, το Doof Vlaanderen, το Droits devant, το Enéo, το Entr'Aide des Marolles, Entr'âges, Les Equipes Populaires, ESENCA, η Γαλλόφωνη Ομοσπονδία Κωφών του Βελγίου (FFSB), η Ομοσπονδία Ιατρικών Κέντρων (FMM), η Ομοσπονδία Κοινωνικών Υπηρεσιών (FdSS), το Φόρουμ – Βρυξέλλες κατά των ανισοτήτων, Le Foyer, Gang des Vieux en Colère, Habitant·e·s des images, Inclusion, Info-Sourds de Bruxelles, Interface3Namur, Liages, La Ligue Braille, η Liga voor Mensenrechten, η Ένωση Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας (LUSS), MAKS vzw, OKRA, Πολιτιστική Παρουσία και Δράση (PAC), η Συμμαχία των Βρυξελλών για το Δικαίωμα στη Στέγαση - Brusselse Bond voor het Recht op Wonen (RBDH/BBRoW), το Βελγικό Δίκτυο για την Καταπολέμηση της Φτώχειας (BAPN), το Βαλλονικό Δίκτυο για την Καταπολέμηση της Φτώχειας (RWLP), SAAMO, S-Plus, το Συνδικάτο των Άτομων με Υψηλές Ανάγκες, Testachats – Testaankoop, Vie Féminine, το Φλαμανδικό Δίκτυο κατά της Φτώχειας, το Φλαμανδικό Συμβούλιο Ηλικιωμένων και η Φλαμανδική Πλατφόρμα Ασθενών.

12. Οι εν λόγω οργανώσεις αποτελούνται από τους κατόχους των δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στον Χάρτη· τις εκπροσωπούν ή τις υπερασπίζονται.

Επειδή η ψηφιοποίηση επηρεάζει την πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες, και κατά συνέπεια την αποτελεσματική άσκηση πολλών θεμελιωδών δικαιωμάτων, ο βελγικός μη κερδοσκοπικός τομέας κινητοποιήθηκε ιδιαίτερα ώστε η ψηφιοποίηση αυτή να συνοδεύεται από κατευθυντήριες γραμμές, προκειμένου να ληφθούν αυστηρά υπόψη όλες οι ομάδες του πληθυσμού στο πλαίσιο αυτής της τεχνολογικής εξέλιξης.

[1] Για την ακριβή περιγραφή του κοινωνικού σκοπού και των αποστολών των διαφόρων υπογραφόντων της καταγγελίας, βλ. το
παράρτημα Β.1.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της σύνταξης της παρούσας καταγγελίας, πάρα πολλές ενώσεις που δραστηριοποιούνται στο πεδίο και εργάζονται σε διάφορους τομείς, με ομάδες πληθυσμού που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας (ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία, άτομα σε κατάσταση μεγάλης επισφάλειας, αναλφάβητοι, άτομα που δεν γνωρίζουν ή δεν γνωρίζουν καλά τις εθνικές γλώσσες, κ.λπ.) συνεργάστηκαν εκτενώς για να συλλέξουν όσο το δυνατόν περισσότερες μαρτυρίες σχετικά με τον αντίκτυπο της ψηφιοποίησης στην αποτελεσματική άσκηση των θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων.

13. Αυτές οι μαρτυρίες, περισσότερες από τριακόσιες, συντάχθηκαν από πολίτες, από χρήστες δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών, αλλά και από οργανώσεις ή από το προσωπικό πρώτης γραμμής τους.

Αυτές οι μαρτυρίες βασίζονται στις καθημερινές εμπειρίες και παρατηρήσεις τους. Τα συμπεράσματα που συνάγονται μαρτυρούν μια κοινωνία όπου ένα μεγάλο τμήμα του πληθυσμού αντιμετωπίζει, λόγω της αυξανόμενης ψηφιοποίησης, όλο και περισσότερες δυσκολίες στην πρόσβαση στα βασικά του δικαιώματα και στην αλληλεπίδραση με τις δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες που οφείλουν να τα διασφαλίζουν. Τα πολυάριθμα παραδείγματα που αναφέρονται καταδεικνύουν τον κυρίαρχο χαρακτήρα της ψηφιοποίησης, καθώς και την επιτακτική ανάγκη, αφενός, να εξοπλιστούν τα άτομα με ψηφιακές δεξιότητες (ώστε να είναι προετοιμασμένα για την εξάπλωση των ψηφιακών πλατφορμών, τη γενίκευση της τηλεργασίας, τη μαζική εγκατάσταση ψηφιακών μετρητών κ.λπ.) και, αφετέρου, να εξασφαλιστεί μια τριπλή οδός πρόσβασης στις βασικές δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες.

Ο πλούτος αυτών των αναφορών και η ποικιλία των καταστάσεων που περιγράφουν καταδεικνύουν τη σημασία του προβλήματος και την επείγουσα ανάγκη εξεύρεσης λύσεων.

14. Ο αριθμός των προβληματικών εμπειριών που αναφέρονται υπογραμμίζει, επιπλέον, τον εξαιρετικά συλλογικό χαρακτήρα της παρούσας καταγγελίας.

ΜΈΡΟΣ ΙΙ. ΑΝΤΙΚΕΊΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΊΑΣ

Α. Περιγραφή των γεγονότων

1) Οι ψηφιακές ανισότητες

15. Είναι προφανές ότι η ψηφιοποίηση, τόσο στο Βέλγιο όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, είναι πανταχού παρούσα στις σχέσεις μεταξύ των νομικών υποκειμένων, ιδιωτικών ή δημόσιων, και ότι έχει εξαπλωθεί σε όλους τους τομείς της κοινωνικής, πολιτιστικής, πολιτικής ή οικονομικής ζωής.

Η διαδικασία αυτή επιταχύνθηκε από την πανδημία της COVID-19 και τα μέτρα περιορισμού της κυκλοφορίας που επέφερε[2] .

16. Τα παραδείγματα όπου η πρόσβαση σε βασικά δημόσια ή ιδιωτικά αγαθά και υπηρεσίες εξαρτάται από τη χρήση ψηφιακών μέσων είναι πάρα πολλά: επικοινωνία με το σχολείο του παιδιού, κλείσιμο ραντεβού σε τοπική διοίκηση, σε γιατρό, για τεστ PCR, πρόσβαση σε διαδικτυακή εκπαίδευση, αγορά εισιτηρίου σε σταθμό χωρίς εκδοτήριο, ακόμη και η πιο στοιχειώδης τραπεζική συναλλαγή κ.λπ.[3]

17. Οι προσφεύγουσες δεν αντιτίθενται καθόλου κατ' αρχήν στην ψηφιοποίηση των αγαθών και των υπηρεσιών.

Σε πολλές περιπτώσεις, αυτή μπορεί να διευκολύνει την πρόσβαση στα δικαιώματα.

Ωστόσο, είναι προφανές ότι δεν μπορεί να εφαρμοστεί συστηματικά αγνοώντας αυτό που συνήθως ονομάζεται «ψηφιακό χάσμα». Αυτό, σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει η Γαλλική Εθνική Επιτροπή της UNESCO, αναφέρεται *στο «χάσμα μεταξύ εκείνων που αξιοποιούν τις δυνατότητες των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας για την προσωπική ή επαγγελματική τους ολοκλήρωση και εκείνων που δεν είναι σε θέση να τις αξιοποιήσουν λόγω έλλειψης πρόσβασης στον εξοπλισμό ή στις δεξιότητες»*[4] .

18. Το ψηφιακό χάσμα έχει τουλάχιστον δύο θεμελιώδεις διαστάσεις: μια υλική διάσταση[5] και μια διάσταση που σχετίζεται με τις δεξιότητες.

Η πρώτη αφορά τις ανισότητες στη φυσική ή τεχνική πρόσβαση στις ψηφιακές τεχνολογίες, ενώ η δεύτερη καλύπτει τις ανισότητες στις ικανότητες χρήσης αυτών των τεχνολογιών[6] .

---

[2] Βλ. F. JACQUES, «Η νομοθετική ρύθμιση του ψηφιακού χώρου σε περίοδο πανδημίας. Όταν η ασθένεια αποκαλύπτει τα θανάσιμα αμαρτήματα του νομοθέτη» στο E. DEGRAVE (επιμ.), *Η δημόσια δράση στην ψηφιακή εποχή. Διασταυρούμενες απόψεις για τις νέες προκλήσεις*», Βρυξέλλες, Larcier-Intersentia, 2025, σ. 63-105, έγγραφο Ε.1.

[3] C. LANGLOIS, S. VAN DROOGHENBROECK, *«Ψηφιοποίηση και διακρίσεις: τα ζητήματα μιας συνάντησης, η ατζέντα μιας μεταρρύθμισης»*, στο J. RINGELHEIM, S. VAN DROOGHENBROECK, J. VRIELINK και P. WAUTELET (επιμ.), *«Αναζωογόνηση του αγώνα κατά των διακρίσεων*», Βρυξέλλες, Larcier, 2023, σ. 40, έγγραφο Ε.2.

[4] ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO, «Ψηφιακές ανισότητες», στο *Η κοινωνία της πληροφορίας: κριτικό γλωσσάριο,* Παρίσι, La Documentation française, 2005, όπως αναφέρεται από τους B. BOUCQUET και M. JAEGER, «Η ψηφιακή ένταξη, ένας μοχλός;», *Vie sociale*, 2015, τ. 11, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Η ψηφιακή ένταξη, ένας μοχλός; | Cairn.info

[5] Η υλική διάσταση καλύπτει ιδίως την οικονομική πρόσβαση: το κόστος των συνδρομών στο Διαδίκτυο, των συσκευών (υπολογιστές, smartphone, tablet...). Ορισμένες εφαρμογές απαιτούν εξοπλισμό που είναι μερικές φορές νεότερος ή πιο ισχυρός, ακόμη και όταν ο παλαιότερος εξοπλισμός εξακολουθεί να λειτουργεί (προγραμματισμένη απαξίωση). Σε αυτό το πρόβλημα προστίθεται το γεγονός ότι το μεγαλύτερο μέρος των ψηφιακών εφαρμογών λειτουργεί μόνο σε δύο λειτουργικά συστήματα, δηλαδή το Android και το iOS. Πολύ πολλές διαδικτυακές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες μόνο μέσω αυτών των δύο λειτουργικών συστημάτων, τα οποία απαιτούν πολύ τακτικές ενημερώσεις και ισχυρά τηλέφωνα.

[6] Σχετικά με αυτή τη διάκριση, βλ. ιδίως B. BOUCQUET και M. JAEGER, *ό.π.*, σ. 186.

Σε αυτές τις δύο διαστάσεις προστίθεται μια τρίτη, η οποία αποτελεί το αποτέλεσμα των δύο πρώτων: η κοινωνική διάσταση[7] . Αυτή αναφέρεται *«στις διαφορές όσον αφορά τα πραγματικά κοινωνικά οφέλη που αποκομίζονται από τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών και του διαδικτύου, ιδίως όσον αφορά τη συμμετοχή στις διάφορες σφαίρες της κοινωνικής ζωής, όπως η εκπαίδευση, η απασχόληση, η διοικητική ζωή και η ζωή* του πολίτη»[8].

19. Αντί της έννοιας του ψηφιακού χάσματος, που εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1990 και υποδηλώνει σημασιολογικά μια σαφή διαχωριστική γραμμή μεταξύ δύο ομάδων, δηλαδή των ατόμων που είναι ικανά να χρησιμοποιούν τις ψηφιακές τεχνολογίες και εκείνων που δεν είναι, οι ενάγοντες προτιμούν τη χρήση της έννοιας των «ψηφιακών ανισοτήτων».

Πράγματι, κάθε άτομο ενδέχεται, σε κάποια στιγμή της καθημερινότητάς του, να αντιμετωπίσει δυσκολία στη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και στην προσαρμογή στις νέες πρακτικές, ιδίως όταν βρίσκεται αντιμέτωπο με μια περίπλοκη διοικητική κατάσταση.

20. Όπως και οι τρεις διαστάσεις του ψηφιακού χάσματος, πρέπει να θεωρηθεί ότι οι ψηφιακές ανισότητες εκδηλώνονται σε τρία επίπεδα:

- την πρόσβαση στον εξοπλισμό και στο Διαδίκτυο·
- την κατάκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων·
- και την πραγματική πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες (δημόσια διοίκηση, τραπεζικές υπηρεσίες, υγεία…).

21. Είναι αναμφισβήτητο ότι οι ψηφιακές ανισότητες πλήττουν μαζικά τα άτομα που δεν διαθέτουν υπολογιστή ή smartphone, ή που δεν διαθέτουν καθόλου ή διαθέτουν ελάχιστες ψηφιακές δεξιότητες, κυρίως λόγω του κοινωνικού αποκλεισμού του οποίου είναι ή υπήρξαν θύματα, της υλικής ή πολιτισμικής τους επισφάλειας, παρούσας ή παρελθούσας, της ηλικίας τους, του φύλου τους, της νομικής ή διοικητικής τους κατάστασης, της εθνικής τους καταγωγής, της κοινωνικής τους θέσης, της κατάστασης της υγείας τους, της αναπηρίας τους και της υπαγωγής τους σε εθνική μειονότητα.

Οι επίσημες εκθέσεις και η επιστημονική βιβλιογραφία έχουν πλέον κατακλυστεί από σχετικές αναφορές.

Ο Ομοσπονδιακός Διαμεσολαβητής του Βελγίου σημείωνε έτσι, στην *Έκθεσή* του *για το 2023* [9] , ότι *«η ψηφιακή ευπάθεια αυξάνεται»*.

Στην *Έκθεσή* του για *το 2024* [10] , γράφει:

> *«Ο Ομοσπονδιακός Διαμεσολαβητής διαπιστώνει επίσης από τις καταγγελίες ότι δεν αισθάνονται όλοι οι πολίτες άνετα με τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας και τις νέες τεχνολογίες. Δεν διαθέτουν όλοι τους τους πόρους, τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων. Συνεπώς, συνεχίζει να υποστηρίζει εναλλακτικές λύσεις έναντι των ψηφιακών εφαρμογών και συνιστά τη χρήση διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας».*

---

[7] N. PINÈDE, «Σκέψεις για το ψηφιακό μέσα από το πρίσμα των καταστάσεων αναπηρίας: παιχνίδια και παράδοξα της προσβασιμότητας», *tic&société*, 2018, τ. 12, σ. 20, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Σκέψεις για τον ψηφιακό κόσμο υπό το πρίσμα των καταστάσεων αναπηρίας: προκλήσεις και παράδοξα της προσβασιμότητας: https://journals.openedition.org/ticetsociete/2573.

[8] P. BROTCORNE και P. VENDRAMIN, «Μια διαδικτυακή κοινωνία που δημιουργεί αποκλεισμό;», *Sociétés en changement*, αρ. 11, Μάρτιος 2021, αρ. 11, σ. 4, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: iacchos-vulnerabilite_numerique-web.pdf

[9] ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ, *Έκθεση δραστηριοτήτων 2024* «Faire simple», σ. 45, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: https://www.mediateurfederal.be/sites/default/files/2025-04/Rapport_Annuel_2024.pdf.

[10] *Ό.π.*

Κατά συνέπεια, στο πλαίσιο της ψηφιακής μετάβασης των δημόσιων αρχών και των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών, η μη συνεκτίμηση των ομάδων που ευάλωτοι λόγω της ψηφιοποίησης της κοινωνίας και η μη διασφάλιση ούτε της ίσης πρόσβασης στις τεχνολογίες και τις γνώσεις πληροφορικής, ούτε της διατήρησης μη ψηφιακής πρόσβασης στις προαναφερθείσες υπηρεσίες, οδηγεί στη δημιουργία έμμεσης διάκρισης όσον αφορά την πρόσβαση και την αποτελεσματική άσκηση πολλών θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων.

22. Ο κατακερματισμός της κοινωνίας που προκαλεί η ψηφιοποίηση επιδεινώνεται ακόμη περισσότερο όταν αυτή επιτρέπει στις ομάδες που έχουν πρόσβαση σε αυτήν να βλέπουν τη ζωή τους να διευκολύνεται σημαντικά χάρη στα ψηφιακά εργαλεία: οι διαδικασίες, ταχύτερες και απλοποιημένες, τους επιτρέπουν να είναι πιο αποτελεσματικοί και αποδοτικοί, ενισχύοντας έτσι το χάσμα «απόδοσης» μεταξύ εκείνων που έχουν πρόσβαση και εκείνων που δεν έχουν[11] .

Τα άτομα που χειρίζονται άριστα τα ψηφιακά εργαλεία απολαμβάνουν γενικά εύκολη πρόσβαση στην τεχνητή νοημοσύνη, η οποία αυξάνει ακόμη περισσότερο, εκθετικά, τις δυνατότητές τους στην καθημερινή ζωή.

Επιπλέον, τα άτομα που χρησιμοποιούν ψηφιακά εργαλεία θα επωφελούνται συχνά, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τα διαπιστωμένα γεγονότα, από την πρόσβαση στις εκπτώσεις που προσφέρουν αυτά, όπως οι εκπτώσεις στις τιμές της ενέργειας (στην περίπτωση «αποκλειστικά ψηφιακών» συμβολαίων), οι χαμηλότερες τιμές για τις διαδικτυακές αγορές ή ακόμη και οι εκπτώσεις στα μεγάλα εμπορικά καταστήματα.

2) Οι συνέπειες των ψηφιακών ανισοτήτων στην πρόσβαση σε δημόσιες και βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες

23. Διάφοροι φορείς με επίσημη συμβουλευτική αποστολή, μεταξύ των οποίων το *Διαομοσπονδιακό Κέντρο για την Ισότητα των Ευκαιριών* (Unia) και η *Διαομοσπονδιακή Υπηρεσία για την Καταπολέμηση της Φτώχειας, την επισφάλεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό*, υπενθύμισαν ήδη από το 2023 ότι η προσβασιμότητα των δημόσιων και των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών διακυβεύεται από την ψηφιοποίηση και οδηγεί σε σημαντική υποβάθμιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων, εάν δεν συνοδεύεται από μη ψηφιακές οδούς πρόσβασης και εύλογες προσαρμογές που λαμβάνουν υπόψη τις δυσκολίες πρόσβασης στο ψηφιακό περιβάλλον.

Μια ιδιαίτερα τεκμηριωμένη γνωμοδότηση, *«σχετικά με τον αντίκτυπο της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών (δημόσιων ή ιδιωτικών)»*[12], η οποία καταλήγει στο ακόλουθο συμπέρασμα:

> *«Η ψηφιοποίηση της κοινωνίας μας είναι (...) μια αναπόφευκτη διαδικασία που μπορεί να αποβεί επωφελής αν και μόνο αν καθοδηγείται με σαφήνεια και προβλέπει διορθωτικά μέτρα που αποσκοπούν στην αντιστάθμιση των ενδεχόμενων αρνητικών επιπτώσεών της σε ορισμένες ομάδες του πληθυσμού που διαθέτουν λιγότερα μέσα. Σε μια εποχή που οι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς φαίνεται να προχωρούν ελεύθερα στον σχεδιασμό των ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών τους, είναι απαραίτητο, για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, να καταρτιστεί ένα αυστηρό πλαίσιο για την εναρμόνιση και την απλοποίηση των πρακτικών»*.

Η γνωμοδότηση αυτή συνιστά ιδίως να *«εξασφαλιστούν νομικά, χωρίς επιπλέον κόστος, οι διάφοροι τρόποι πρόσβασης στις δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες και, γενικότερα, στο σύνολο των υπηρεσιών γενικού συμφέροντος, ώστε καμία διαδικασία να μην είναι αποκλειστικά* ψηφιακή», και

---

[11] Σχετικά με αυτό το θέμα, βλ. B. DE BEYS, «Το Συνταγματικό Δικαστήριο εγγυάται τη μη ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες των Βρυξελλών», *Περιοδικό «Θεμελιώδη Δικαιώματα και Φτώχεια»*, 2026/1, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: 001-025-Doctrine_La-Cour-constitutionnelle-garantit-lacces-non-numerique_B.-De-Beys.pdf.

12. UNIA & ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Γνωμοδότηση σχετικά με τις επιπτώσεις της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών (δημόσιων και ιδιωτικών)*, Φεβρουάριος 2023, διαθέσιμο στο διαδίκτυο:

https://www.unia.be/files/avis_relatif_%C3%A0_limpact_de_la_digitalisation_des_services_publics_ou_priv%C3%A9s.pdf.

να διατηρήσει *«φυσικά γραφεία εξυπηρέτησης που να είναι προσβάσιμα και σαφώς καταχωρημένα, και να παρέχει υποστήριξη στους χρήστες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στις διαδικασίες τους»*.

24. Ο Ομοσπονδιακός Διαμεσολαβητής σημείωνε επίσης στην *Έκθεσή* του *για το 2024*, που έχει ήδη αναφερθεί[13] :

> *«Η ψηφιοποίηση καθιστά τις δημόσιες υπηρεσίες πιο αποτελεσματικές και πιο προσβάσιμες, αλλά δημιουργεί επίσης νέα εμπόδια. Δεν διαθέτουν όλοι τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες και αυξάνεται ο κίνδυνος να γίνουν λάθη. Και όποιος κάνει λάθος κινδυνεύει να βρεθεί εγκλωβισμένος σε ένα σύστημα που αφήνει ελάχιστο περιθώριο για αποχρώσεις. Ο Ομοσπονδιακός Διαμεσολαβητής διαπιστώνει στην καθημερινή του εργασία πόσο σημαντικό είναι οι ψηφιακές διαδικασίες να αφήνουν χώρο για τον άνθρωπο και να διατηρούν εναλλακτικές δυνατότητες επικοινωνίας για όσους δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα ψηφιακά μέσα».*

25. Το Παρατηρητήριο Υγείας και Κοινωνικών Υποθέσεων της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας υπογραμμίζει ότι

«αν η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως στόχο να επιταχύνει και να πολλαπλασιάσει τις δυνατότητες χορήγησης παροχών και την αυτοματοποίησή τους, δημιουργεί επίσης μια αποϋλοποίηση που αυξάνει τον (κίνδυνο) μη χρήσης των υπηρεσιών και την επισφάλεια, λόγω της απώλειας ελέγχου επί των μέσων ενημέρωσης, υποβολής αιτήσεων, διαβούλευσης, απόδειξης ή τροποποίησης μιας διοικητικής κατάστασης»[14] .

26. Το «Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης 2024» υπογραμμίζει επίσης ότι, για περισσότερους από 8 στους 10 κοινωνικούς λειτουργούς που ερωτήθηκαν, η μετάβαση των δημόσιων υπηρεσιών σε ψηφιακή μορφή καθιστά αυτές τις υπηρεσίες δύσκολα προσβάσιμες ή και εντελώς απρόσιτες για το κοινό τους, το οποίο συνήθως βρίσκεται σε ευάλωτη κοινωνικοοικονομική και/ή πολιτισμική θέση. Τα αποτελέσματα αυτά υπογραμμίζουν έμμεσα ότι οι πολιτικές και οι πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στην «ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων» των πολιτών είναι βεβαίως απαραίτητες, αλλά από μόνες τους ανεπαρκείς, εάν ο στόχος είναι η διατήρηση της ισότιμης πρόσβασης όλων σε βασικές ψηφιακές υπηρεσίες[15] .

27. Η Ομοσπονδία Κοινωνικών Υπηρεσιών, η οποία συντονίζει πλήθος ενώσεων πρώτης γραμμής στις Βρυξέλλες και τη Βαλλωνία, προειδοποιεί με τη σειρά της για τις συγκεκριμένες συνέπειες της ψηφιοποίησης στα άτομα και στις συνθήκες διαβίωσής τους, καθώς τα γραφεία των δημόσιων υπηρεσιών κλείνουν τις πόρτες τους και η πρόσβαση στα δικαιώματα (ή ακόμη και στην ιδιότητα του πολίτη) εξαρτάται από τη δημιουργία μιας «ψηφιακής ταυτότητας». Και προσθέτει: «*Η μη προσβασιμότητα ορισμένων φορέων και η υποχρεωτική χρήση ηλεκτρονικών εντύπων μπορεί να οδηγήσει σε αδιέξοδα κατά τη διαδικασία πρόσβασης σε ένα δικαίωμα, με καταστροφικές συνέπειες*»[16] .

---

[13] ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ, *Έκθεση δραστηριοτήτων 2024*, *ό.π.*, σ. 3.

[14] L. NOËL, «Μη άσκηση δικαιωμάτων και επισφάλεια στην Περιφέρεια των Βρυξελλών», *Brussels Studies* [Διαδικτυακά], Γενική Συλλογή, έγγραφο 157, δημοσιεύθηκε στις 30 Μαΐου 2021, ανακτήθηκε στις 30 Αυγούστου 2026. Διαθέσιμο στο διαδίκτυο, http://journals.openedition.org/brussels/5569

[15] ΊΔΡΥΜΑ ROI BAUDOUIN, *Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης,* 2024, διαθέσιμο στο διαδίκτυο, https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024, σ. 34

[16] J. VLEMINCKX και M. KERN, «Η κοινωνική εργασία απέναντι στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής», *Les Cahiers de la recherch'action*, Ομοσπονδία Κοινωνικών Υπηρεσιών (FDSS), αρ. 16, Οκτώβριος 2024, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://www.fdss.be/wp-content/uploads/2024_CRAC_PUB_Cahier-16_deq_A5_FR_V03.pdf.

3) Οι συνέπειες των ψηφιακών ανισοτήτων στην αποτελεσματική άσκηση των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δικαιωμάτων

28. Μέσω των δημόσιων και των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών, το κράτος επιδιώκει να διασφαλίσει την αποτελεσματική άσκηση των θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων για όλους. Οι δημόσιες και οι βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες αποτελούν, επομένως, έναν θεμελιώδη σύνδεσμο μεταξύ των κοινωνικών δικαιωμάτων και της αποτελεσματικής άσκησής τους. Οι αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες είναι, λοιπόν, απαραίτητες για την αξιοπρεπή διαβίωση. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τις ευάλωτες ομάδες της κοινωνίας.

Είναι προφανές ότι η ψηφιοποίηση ή η γενικευμένη ψηφιοποίηση των δημόσιων και των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα την αποτελεσματική άσκηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας, συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δικαιωμάτων τους, όπως αυτά που κατοχυρώνονται στον Χάρτη[17] .

Το σύνολο των δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στον Χάρτη τίθεται σε κίνδυνο λόγω της περιορισμένης πρόσβασης, για τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση από ψηφιακή άποψη, σε πολλαπλούς τομείς της κοινωνικής ζωής, στις διοικητικές υπηρεσίες και στις δημόσιες υπηρεσίες, σε βασικές υπηρεσίες όπως οι δημόσιες ή ιδιωτικές υπηρεσίες υγείας, οι τραπεζικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, τις δημόσιες ή ιδιωτικές κοινωνικές υπηρεσίες, τα αλληλοβοηθητικά ταμεία, τις υπηρεσίες κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων μεταφορών, τις υπηρεσίες παροχής φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος κ.λπ.

29. Συγκεκριμένα, ελλείψει των υλικών προϋποθέσεων πρόσβασης στο ψηφιακό περιβάλλον ή της γνώσης της ψηφιακής τεχνολογίας, ορισμένα άτομα στερούνται της πρόσβασης σε δικαιώματα απαραίτητα για την επιβίωσή τους, όπως το δικαίωμα στη διατροφή (για παράδειγμα, σε περίπτωση αδυναμίας να αξιοποιήσουν το δικαίωμα στην κοινωνική ένταξη ή στην κοινωνική βοήθεια), το δικαίωμα στην μετακίνηση (εάν το άτομο δεν μπορεί να αγοράσει συνδρομή ή εισιτήριο διαδικτυακά μέσω των συχνά προβληματικών εφαρμογών των υπηρεσιών δημόσιων συγκοινωνιών), το δικαίωμα στη στέγαση (εάν το άτομο δεν καταφέρνει να υποβάλει αίτηση σχετικά με τη στέγασή του (επιδόματα, επιδοτήσεις, κ.λπ.)), το δικαίωμα να εγγράψει το παιδί του στο σχολείο (όταν η εγγραφή γίνεται διαδικτυακά), κ.λπ.

Στο πλαίσιο αυτής της καταγγελίας, συγκεντρώθηκε μεγάλος αριθμός μαρτυριών ευάλωτων πολιτών, οι οποίες επιβεβαιώνουν την ύπαρξη αυτών των εμποδίων[18] .

30. Υπάρχει αποδεδειγμένος κίνδυνος σημαντικής μη άσκησης των κοινωνικών δικαιωμάτων. *«Οι ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες που απαιτούνται για την απόκτηση ή τη διατήρηση των δικαιωμάτων δεν έχουν την ίδια σημασία ανάλογα με τις διαδρομές της ζωής»* και μπορούν *«να τοποθετήσουν τα άτομα στη μία ή την άλλη πλευρά των ορίων της ένταξης και του* αποκλεισμού»[19] .

Πολλές μελέτες αποδεικνύουν, αφενός, ότι *«η μη άσκηση των δικαιωμάτων επηρεάζει τα άτομα που βρίσκονται σε πιο ευάλωτη κοινωνικοοικονομική θέση, και ότι η χορήγηση και η διατήρηση*

---

[17] Βλ. μεταξύ άλλων P. BROTCORNE, *Η κοινωνικοτεχνική διαμόρφωση των ψηφιακών κοινωνικών ανισοτήτων. Αναπαραστάσεις των χρηστών που βρίσκονται μακριά από την ψηφιακή τεχνολογία κατά τη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών γενικού συμφέροντος*, διδακτορική διατριβή, Καθολικό Πανεπιστήμιο της Λουβαίν, 2023, σ. 17, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Η κοινωνικοτεχνική διαμόρφωση των ψηφιακών κοινωνικών ανισοτήτων, όπου παρατίθεται ο P. MAZET, «Προς το κράτος-πλατφόρμα. Η αποϋλοποίηση της διοικητικής σχέσης», 2019, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: 20190402_mazet. Βλ. επίσης «Πού πρέπει να κάνω κλικ για να διεκδικήσω τα δικαιώματά μου;»
«? : μια βουτιά στον κόσμο των "ξεχασμένων" της ψηφιακής εποχής», *Le Soir*, Τετάρτη 3 Μαΐου 2023, διαθέσιμο στο διαδίκτυο:
«Πού πρέπει να κάνω κλικ για να διεκδικήσω τα δικαιώματά μου;»: μια βουτιά στον κόσμο των «αποκλεισμένων» από τον ψηφιακό κόσμο - Le Soir

[18] Έγγραφα Δ – Δείγμα μαρτυριών πολιτών που συλλέχθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελίας.
[19] Η. REVIL και P. WARIN, «Η ψηφιακή τεχνολογία, ο κίνδυνος να μην προλαμβάνεται πλέον η μη χρήση των υπηρεσιών», *Vie Sociale*, 2019, αρ. 28,
σ. 122-123, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Ο ψηφιακός κόσμος, ο κίνδυνος να μην προλαμβάνουμε πλέον τη μη χρήση των δικαιωμάτων | Cairn.info

«*η διεκδίκηση των δικαιωμάτων μοιάζει με έναν όλο και πιο επίπονο* αγώνα» και, αφετέρου, ότι αυτή η ευπάθεια επιδεινώνεται σημαντικά από την *«πλήρη ψηφιοποίηση»*[20] .

31. Με άλλα λόγια, όσο περισσότερο εξαρτάται ένα άτομο από το κράτος για να λάβει επίδομα, βοήθεια ή υπηρεσία, τόσο περισσότερο αναγκάζεται να υποβάλλεται σε διαδικτυακές διαδικασίες όταν οι δημόσιες υπηρεσίες ψηφιοποιούνται.

Ωστόσο, επηρεάζονται ακριβώς αυτά τα άτομα που αντιμετωπίζουν τις μεγαλύτερες δυσκολίες με την ψηφιακή τεχνολογία, είτε επειδή δεν διαθέτουν τον απαιτούμενο υπολογιστικό εξοπλισμό είτε επειδή δεν καταφέρνουν να τον χρησιμοποιήσουν. Ένα κράτος δεν μπορεί, επομένως, να επιτρέψει να παρεμποδίζεται η πρόσβαση σε ορισμένες ζωτικής σημασίας δημόσιες υπηρεσίες – ιδίως τις κοινωνικές υπηρεσίες – για τα άτομα που, λόγω της ευπάθειάς τους έναντι της ψηφιακής τεχνολογίας, τις έχουν περισσότερο ανάγκη[21] .

32. Σε γνωμοδότηση εκ πρωτοβουλίας της 18ης Ιουλίου 2024, *η Brupartners*, το Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας, διευκρινίζει:

> *«Η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει σε μη άσκηση των κοινωνικών δικαιωμάτων. Πράγματι, τα άτομα που πλήττονται από το ψηφιακό χάσμα δεν είναι σε θέση να ασκήσουν τα δικαιώματά τους εάν οι δυνατότητες που τους προσφέρονται περιορίζονται σε ψηφιακά εργαλεία. Ωστόσο, στις Βρυξέλλες, περισσότερο από το ένα τρίτο του πληθυσμού πλήττεται από το ψηφιακό χάσμα [22] . Η Brupartners ζητά επομένως από την Κυβέρνηση να μεριμνήσει ώστε να προβλέπεται πάντα μια φυσική εναλλακτική λύση στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών, επενδύοντας παράλληλα στην ευαισθητοποίηση και την κατάρτιση του κοινού-στόχου»*[23] .

33. Ήδη από *την Εξαμηνιαία Έκθεσή* της *για το 2014-2015, με τίτλο «Δημόσιες υπηρεσίες και φτώχεια»* [24] , η *Διαομοσπονδιακή Υπηρεσία για την Καταπολέμηση της Φτώχειας, της Επισφάλειας και του Κοινωνικού Αποκλεισμού* ανέδειξε τα

---

[20] P. FERON και C. MAISIN, «Πάντα η μη προσφυγή! Κλείσιμο των γραφείων εξυπηρέτησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς τους χρήστες, η εμπειρία του δωρεάν τηλεφωνικού αριθμού των Βρυξελλών – 'Allo ? Κοινωνική βοήθεια'», διαθέσιμο στο διαδίκτυο: pauvérité-35-Web_1.pdf, όπου παρατίθεται το ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΒΡΥΞΕΛΛΩΝ, «Επισκόπηση της μη άσκησης των κοινωνικών δικαιωμάτων και της ανεπαρκούς κοινωνικής προστασίας στην Περιφέρεια των *Βρυξελλών»*, Θεματικό τεύχος της Έκθεσης των Βρυξελλών για την κατάσταση της φτώχειας 2016, Βρυξέλλες, Κοινή Κοινοτική Επιτροπή, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Μη άσκηση δικαιωμάτων και επισφάλεια στην Περιφέρεια των Βρυξελλών. Βλ. επίσης H. REVIL και P. WARIN, «Η ψηφιακή τεχνολογία, ο κίνδυνος να μην προλαμβάνεται πλέον η μη άσκηση δικαιωμάτων», *Vie sociale*, 2020, αρ. 28, «Το μέλλον του ψηφιακού τομέα στον κοινωνικό και ιατροκοινωνικό τομέα», σ. 126, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://hal.science/hal-03079274/document; E. DEGRAVE, «Αναζωογονώντας το δικαίωμα στην ισότητα στη ψηφιακή στρατόσφαιρα», *J.T.*, 2023, σ. 89-91, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: 8919.pdf ; UNIA και ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΝΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ, «Γνωμοδότηση σχετικά με τον αντίκτυπο της
«Ψηφιοποίηση των υπηρεσιών (δημόσιων και ιδιωτικών)», Φεβρουάριος 2023, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: avis_relatif_à_limpact_de_la_digitalisation_des_services_publics_ou_privés.pdf· ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΝΔΟΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ, *Εξαμηνιαία έκθεση 2024-2025. Ο άνθρωπος ως πυξίδα στις δημόσιες υπηρεσίες*, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: 260121-Εξαμηνιαία-έκθεση-2024-2025-FR.pdf ; ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ, *Μνημόνιο – Για μια υπεύθυνη, έντιμη, δίκαιη και αποτελεσματική διοίκηση*, Μάρτιος 2020, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: memorandum2020_mediateur_federal.pdf. Στην ίδια κατεύθυνση, H. REVIL και P. WARIN, «Η ψηφιακή τεχνολογία: ο κίνδυνος να μην προλαμβάνεται πλέον η μη χρήση των υπηρεσιών», *ό.π.*, σ. 126.

[21] Βλ. E. DEGRAVE, «Αναζωογόνηση του δικαιώματος στην ισότητα στην ψηφιακή στρατόσφαιρα», *ό.π.*, σ. 89-91.

[22] ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΒΡΥΞΕΛΛΩΝ-ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΑΣ, *Κοινωνικό βαρόμετρο – Έκθεση των Βρυξελλών για την κατάσταση της φτώχειας και των κοινωνικών και υγειονομικών ανισοτήτων*, 2023, σ. 137, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: vivalis.brussels/sites/default/files/2024-03/Barometre-2023-FR.pdf.

[23] Γνωμοδότηση εκ πρωτοβουλίας της Brupartners της 18ης Ιουλίου 2024, σχετικά με το «Κοινωνικό Βαρόμετρο 2023»: *Έκθεση των Βρυξελλών για την κατάσταση της φτώχειας και των κοινωνικών και υγειονομικών ανισοτήτων*, σ. 10, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: A-2024-043-BRUPARTNERS-FR-1.pdf.

[24] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Δημόσιες υπηρεσίες και φτώχεια.*
Διετής έκθεση 2014-2015, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Δημόσιες υπηρεσίες και φτώχεια. Συμβολή στη πολιτική

συζήτηση και δράση. - Υπηρεσία για την καταπολέμηση της φτώχειας, της επισφάλειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

ενδείξεις αυξημένης ψηφιοποίησης σε ορισμένους τομείς, γεγονός που έχει περιπλέξει σημαντικά την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες και κοινωνικά δικαιώματα, αυξάνοντας έτσι τον κίνδυνο «μη άσκησης» των δικαιωμάτων.

Η *Υπηρεσία* κατέληξε στο συμπέρασμα ότι είναι επιτακτική ανάγκη να θεωρηθεί η ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες ως μία από τις δυνατότητες επικοινωνίας μαζί τους, διατηρώντας παράλληλα τα γκισέ και την ανθρώπινη παρουσία, καθώς και την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και ταχυδρομείου. Η σύσταση αυτή επαναλήφθηκε στις διαδοχικές εκθέσεις της[25] .

34. *Το Παρατηρητήριο Υγείας και Κοινωνικών Υποθέσεων των Βρυξελλών* προειδοποίησε το 2016 για την αποδυνάμωση της προσβασιμότητας στις δημόσιες υπηρεσίες που προκαλεί η ψηφιοποίηση, καθώς και για τη μη άσκηση των κοινωνικών δικαιωμάτων που απορρέει αναπόφευκτα από αυτήν[26] .

Στην έκθεσή του για το 2025, *το Παρατηρητήριο Υγείας και Κοινωνικών Υποθέσεων των Βρυξελλών* επισημαίνει το ψηφιακό χάσμα ως μείζον ζήτημα και καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών επιδεινώνει τον κοινωνικό αποκλεισμό και τη μη άσκηση των δικαιωμάτων[27] .

35. Τα άτομα που δεν έχουν πραγματική πρόσβαση σε ηλεκτρονικά δεδομένα μπορεί, επιπλέον, λόγω της επισφαλούς κατάστασής τους, να αγνοούν την ακριβή νομική τους κατάσταση και να μην είναι σε θέση, ενδεχομένως, να επισημάνουν λάθη και να τα διορθώσουν.

Για τον λόγο αυτό, ενδέχεται να βρεθούν στην αδυναμία να ζητήσουν την απόλαυση ή την άσκηση των δικαιωμάτων τους (και πάλι, το φαινόμενο της «μη άσκησης δικαιωμάτων»).

Β. Οι αιτήσεις

36. Οι καταγγέλλουσες ζητούν από την Επιτροπή να διαπιστώσει ότι το Βέλγιο παραβιάζει το άρθρο 30 του αναθεωρημένου Κοινωνικού Χάρτη και τα άρθρα 1^1 , 10, §1^1 , 12, §1^1 , 11, 13, §§1^1έως 3, 14, §1^1, 15, §3, 16 και 17, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε, ότι δεν προστατεύει τους αποδέκτες του Χάρτη από τις παραβιάσεις αυτές και ότι δεν λαμβάνει τα απαραίτητα νομοθετικά και κανονιστικά μέτρα για την αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων που παραβιάζονται.

37. Κατά την άποψη των προσφευγουσών, η τήρηση των επικαλούμενων διατάξεων του Χάρτη υποχρεώνει το Βέλγιο — για κάθε δημόσια υπηρεσία και για κάθε βασική ιδιωτική υπηρεσία, όπως οι τραπεζικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες δημόσιων μεταφορών, οι υπηρεσίες παροχής νερού, φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος, τις υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης και κοινωνικής πρόνοιας, καθώς και για τις κοινωνικές υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 14 του Χάρτη – να λάβει τα ακόλουθα μέτρα:

<u>Ως αιτήματα γενικού χαρακτήρα, να</u>:

1) να λάβει μέτρα στο πλαίσιο μιας συνολικής και συντονισμένης προσέγγισης για την προώθηση της αποτελεσματικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, στις βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες και στις κοινωνικές υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 14 του Χάρτη για τα άτομα που υφίστανται κοινωνικό αποκλεισμό

---

[25] Βλ. ιδίως *την Εξαμηνιαία Έκθεση 2024-2025. «Ο άνθρωπος ως πυξίδα στις δημόσιες υπηρεσίες», ό.π.*

[26] Βλ. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΒΡΥΞΕΛΛΩΝ, *«Επισκόπηση της μη άσκησης των κοινωνικών δικαιωμάτων και της ανεπαρκούς κοινωνικής προστασίας στην Περιφέρεια των Βρυξελλών»*, *ό.π.,* σ. 66, 142 και 144.

[27] Βλ. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΩΝ ΒΡΥΞΕΛΛΩΝ, *Κοινωνικό βαρόμετρο – Έκθεση των Βρυξελλών για την κατάσταση της φτώχειας και των κοινωνικών και υγειονομικών ανισοτήτων,* 2025, που δημοσιεύθηκε στις 15 Μαΐου 2026, σελ. 186 και επ.,
https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-05/Barome%CC%80tre-2025-FR_11tma-avec%20compression.pdf

ψηφιακή κοινωνία·

2) να διασφαλιστούν νομικά και στην πράξη οι διάφοροι τρόποι πρόσβασης στις βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες και στις κοινωνικές υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 14 του Κοινωνικού Χάρτη, μέσω της ύπαρξης γραφείων εξυπηρέτησης όπου οι πολίτες μπορούν να συναντήσουν υπαλλήλους ή αρμόδιους, μέσω τηλεφώνου και ταχυδρομείου, ώστε καμία διαδικασία να μην είναι δυνατή αποκλειστικά μέσω ψηφιακών μέσων·

3) να διασφαλιστεί νομικά και στην πράξη η ποιότητα των διαφόρων τρόπων πρόσβασης στις βασικές υπηρεσίες, ιδιωτικές και δημόσιες, η αποτελεσματικότητά τους και η καθολική προσβασιμότητά τους·

4) να διασφαλιστεί νομικά και στην πράξη η απουσία επιπλέον κόστους για τους τρόπους πρόσβασης, εκτός από τους ψηφιακούς, στις βασικές δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες·

5) να θεωρηθεί η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, επαρκούς ποιότητας και προσιτή για κάθε άτομο ή νοικοκυριό, ως βασικό μέσο πρόσβασης στα δικαιώματα που κατοχυρώνονται στον Χάρτη·

6) να διασφαλιστεί νομικά και στην πράξη η παροχή υποστήριξης στους χρήστες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω της ψηφιοποίησης των αγαθών και των υπηρεσιών, κατά τη διεκπεραίωση των διαδικασιών τους ενώπιον των δημόσιων υπηρεσιών, των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών και των κοινωνικών υπηρεσιών που αναφέρονται στο άρθρο 14 του Χάρτη·

7) να οργανώσει τη θέσπιση διαδικασιών που θα επιτρέπουν στους χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών να αναφέρουν εύκολα τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους·

8) να μεριμνά για την τήρηση των υποχρεώσεων που σχετίζονται με την ψηφιακή προσβασιμότητα, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος σε μη ψηφιακές εναλλακτικές λύσεις, καθώς και για την παραλαβή και την επεξεργασία των καταγγελιών των πολιτών·

9) να αξιολογεί, ήδη από το στάδιο της εκπόνησής της (*εκ των προτέρων*) και στη συνέχεια σε τακτική βάση (*εκ των υστέρων*), τον αντίκτυπο μιας νομικής ή κανονιστικής διάταξης στα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ευαλωτότητας, επισφάλειας, κοινωνικού αποκλεισμού ή φτώχειας, και να εμπλέκει τα άτομα αυτά στην αξιολόγηση.

Ως πιο τομεακά μέτρα εφαρμογής, να:

1) να ληφθούν όλα τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλιστεί στα άτομα με αναπηρία η ψηφιακή προσβασιμότητα σε δημόσιες και βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες·

2) να εναρμονιστούν οι ψηφιακές διαδικασίες και η εργονομία των ψηφιακών υπηρεσιών·

3) να απλοποιηθούν οι ψηφιακές διεπαφές και η γλώσσα που χρησιμοποιούν, και να καθιερωθεί ένας μοναδικός κωδικός ταυτοποίησης για την πρόσβαση στο σύνολο των δημόσιων υπηρεσιών·

4) να διασφαλιστούν εναλλακτικές λύσεις έναντι των ηλεκτρονικών πληρωμών, προβλέποντας άλλους τρόπους πληρωμής·

5) να εξασφαλίσει την ύπαρξη σημαντικού αριθμού προσβάσιμων αυτόματων ταμειακών μηχανών, κατανεμημένων ισότιμα σε ολόκληρη την επικράτεια του Βελγίου και δεόντως καταχωρημένων.

ΜΈΡΟΣ ΙΙΙ. ΤΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΌ ΚΑΙ ΝΟΜΟΛΟΓΙΑΚΌ ΠΛΑΊΣΙΟ ΣΧΕΤΙΚΆ ΜΕ ΤΟ ΖΉΤΗΜΑ ΤΗΣ ΠΡΌΣΒΑΣΗΣ ΣΤΑ ΘΕΜΕΛΙΏΔΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΆ ΔΙΚΑΙΏΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΛΑΊΣΙΟ ΤΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΊΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΓΑΘΏΝ, ΤΩΝ ΔΗΜΌΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΏΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΏΝ ΙΔΙΩΤΙΚΏΝ ΥΠΗΡΕΣΙΏΝ

Α. Σε υπερεθνικό επίπεδο

38. Σε υπερεθνικό επίπεδο, οι κανόνες και οι συστάσεις των εποπτικών οργάνων προτείνουν αδιάλειπτα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να είναι προσβάσιμη, ασφαλής και κατανοητή, να συμπληρώνει την ανθρώπινη αλληλεπίδραση αντί να την αντικαθιστά και να προάγει τη συμμετοχή όλων, με ισότιμο τρόπο, επενδύοντας στην απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και του απαραίτητου εξοπλισμού για τη διασφάλιση της ψηφιακής ένταξης.

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στις ομάδες που είναι ευάλωτες λόγω της ψηφιακής τεχνολογίας, μεταξύ των οποίων τα άτομα με αναπηρία, οι ηλικιωμένοι, οι γυναίκες και τα παιδιά.

1) Οι μηχανισμοί προστασίας των Ηνωμένων Εθνών

39. Η ψηφιοποίηση των αγαθών και των υπηρεσιών, το ψηφιακό χάσμα και ο συνδυασμένος αντίκτυπος αυτών των φαινομένων στην αποτελεσματική άσκηση των θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων έχουν επισημανθεί όλο και περισσότερο από τα όργανα προστασίας των Ηνωμένων Εθνών, τα οποία υπογραμμίζουν τον κίνδυνο παραβίασης του δικαιώματος στην εκπαίδευση (λόγω της πρόσβασης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, του ψηφιακού χάσματος μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών, καθώς και μεταξύ νοικοκυριών)[28] , στο δικαίωμα στην υγεία (λόγω της εξάπλωσης των ψηφιακών υπηρεσιών υγείας, της τηλεϊατρικής και των ηλεκτρονικών πυλών ραντεβού), στο δικαίωμα στην κοινωνική προστασία και στις δημόσιες υπηρεσίες (λόγω της ψηφιοποίησης των αιτήσεων για παροχές και του αποκλεισμού των ατόμων που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή διαθέτουν περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες)[29] , καθώς και στο δικαίωμα στην εργασία (δεδομένης της αύξησης των ψηφιακών πλατφορμών και της τηλεργασίας)[30] ,...

α) Σχετικά με την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών

40. Στις 11 Οκτωβρίου 2019, ο Ειδικός Εισηγητής των Ηνωμένων Εθνών για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ακραία φτώχεια δημοσίευσε μια έκθεση με τίτλο «Το ψηφιακό κράτος πρόνοιας». Σε αυτή αναφέρεται μεταξύ άλλων[31] :

---

[28] Εξέταση της Αυστραλίας από την Επιτροπή Οικονομικών, Κοινωνικών και Πολιτιστικών Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, 11 Φεβρουαρίου 2026, https://www.ohchr.org/fr/meeting-summaries/2026/02/experts-committee-economic-social-and-cultural-rights-commend-uruguay. Ένας εμπειρογνώμονας της Επιτροπής εξέφρασε ανησυχίες σχετικά με την πρόσβαση στην εκπαίδευση χωρίς αποκλεισμούς, ιδίως για τα άτομα με αναπηρία, τα οποία – όπως επισήμανε – εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν σημαντικά εμπόδια και ψηφιακό χάσμα.

[29] Η Επιτροπή Οικονομικών, Κοινωνικών και Πολιτιστικών Δικαιωμάτων, στις Τελικές Παρατηρήσεις της της 12ης Μαρτίου 2025 σχετικά με την έβδομη περιοδική έκθεση του Ηνωμένου Βασιλείου της Μεγάλης Βρετανίας και της Βόρειας Ιρλανδίας, καλεί επιτακτικά το Κράτος Μέλος: *«41. (...) γ) Να διενεργήσει ανεξάρτητη εξέταση των όρων χορήγησης κοινωνικών παροχών, ιδίως των κανόνων που αφορούν την προσωρινή μείωση και την αναστολή των παροχών, καθώς και της χρήσης μιας αυτοματοποιημένης, αποκλειστικά ψηφιακής διαδικασίας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι διατάξεις αυτές είναι εύλογες και σύμφωνες με τις εγγυήσεις της ορθής διαδικασίας και ότι δεν αποτελούν εμπόδιο για τη λήψη και τη διατήρηση των παροχών».* Βλ. https://digitallibrary.un.org/record/4078754?ln=fr&v=pdf#files

[30] Εξέταση της Αυστραλίας από την Επιτροπή Οικονομικών, Κοινωνικών και Πολιτιστικών Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, 17 Φεβρουαρίου 2026, https://www.ohchr.org/fr/meeting-summaries/2026/02/experts-committee-economic-social-and-cultural-rights-commend-australia. Σε συνέχεια των ζητημάτων που έθεσαν οι εμπειρογνώμονες του ΟΗΕ, η αυστραλιανή αντιπροσωπεία παρουσίασε το σχέδιο δράσης της κυβέρνησης όσον αφορά την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και υπενθύμισε την ύπαρξη κανονιστικών ρυθμίσεων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας στις ψηφιακές πλατφόρμες.

[31] https://docs.un.org/fr/a/74/493

I. Εισαγωγή

1. Έχουμε εισέλθει στην εποχή της ψηφιακής διακυβέρνησης. Στις χώρες με υψηλό ή μεσαίο εισόδημα, η ηλεκτρονική ψηφοφορία, τα τεχνολογικά συστήματα παρακολούθησης και ελέγχου, ιδίως τα προγράμματα αναγνώρισης προσώπου, η προγνωστική αστυνομία που βασίζεται σε αλγόριθμους, η ψηφιοποίηση των δικαστικών και μεταναστευτικών διαδικασιών, η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων ή η ηλεκτρονική πληρωμή φόρων και πολλές άλλες μορφές ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και κράτους σε διάφορα επίπεδα, βρίσκονται σε πορεία να γίνουν ο κανόνας.

(...)

5. Με άλλα λόγια, η μετάβαση στο ψηφιακό κράτος πρόνοιας παρουσιάζεται ως μια αλτρουιστική πρωτοβουλία που αναλαμβάνεται προς όφελος των πολιτών, ώστε να επωφεληθούν από τις νέες τεχνολογίες και από μια αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση και να απολαύσουν υψηλότερα επίπεδα άνεσης. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση των συστημάτων κοινωνικής προστασίας συνοδεύτηκε συχνά από δραστικές περικοπές στον συνολικό προϋπολογισμό της κοινωνικής προστασίας, από συρρίκνωση του αριθμού των δικαιούχων και από την κατάργηση ορισμένων υπηρεσιών (...).

II. Χρήσεις των ψηφιακών τεχνολογιών στο πλαίσιο του κράτους πρόνοιας

Α. (…)

(...)

ΣΤ. Επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας και των δικαιούχων

29. Οι επικοινωνίες που παλαιότερα γίνονταν αυτοπροσώπως, τηλεφωνικά ή ταχυδρομικά αντικαθίστανται όλο και περισσότερο από ηλεκτρονικές αιτήσεις και αλληλεπιδράσεις. Σε αρκετές επικοινωνίες που απευθύνθηκαν στον Ειδικό Εισηγητή, επισημάνθηκαν προβλήματα σχετικά με το σύστημα καθολικού επιδόματος στο Ηνωμένο Βασίλειο, ιδίως οι δυσκολίες που συνδέονται με την έλλειψη πρόσβασης στο Διαδίκτυο ή ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς και η σύγχυση και η ασάφεια που μπορεί να δημιουργούν οι διαδικτυακές πύλες σχετικά με τις δικαστικές αποφάσεις, παραβιάζοντας έτσι το δικαίωμα των αιτούντων να κατανοούν τις αποφάσεις που επηρεάζουν τα κοινωνικά τους δικαιώματα και να ασκούν έφεση. (...).

30. Ένα άλλο πρόβλημα: μόλις ψηφιοποιηθούν όλες οι διαδικασίες υποβολής αιτήσεων και διατήρησης των παροχών, είναι πιθανό η κατάσταση να ευνοήσει την εμφάνιση επιπλέον ψηφιακών καινοτομιών. Το 2018, η Σουηδία αναγκάστηκε να αποσύρει ένα πολύπλοκο ψηφιακό σύστημα που χρησιμοποιούσαν οι υπηρεσίες απασχόλησης για την επικοινωνία με τους αιτούντες εργασία, λόγω προβλημάτων που είχαν ως αποτέλεσμα έως και το 15 % των αποφάσεων που λάμβανε το σύστημα να ενδέχεται να είναι εσφαλμένες.

31. Στην Αυστραλία, το «Targeted Compliance Framework» (πλαίσιο στοχευμένης συμμόρφωσης) υποχρεώνει τους αιτούντες εργασία να καταγράφουν τις υποχρεωτικές δραστηριότητες και να επαληθεύουν τη συμμόρφωσή τους με τους όρους μέσω ενός ψηφιακού πίνακα ελέγχου. Η μη τήρηση μιας «αμοιβαίας υποχρέωσης» μπορεί να οδηγήσει αυτόματα, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, στην αναστολή των πληρωμών ή στην επιβολή προστίμων. Έχουν επισημανθεί προβλήματα που σχετίζονται με την έλλειψη πρόσβασης στο Διαδίκτυο, τις

περιορισμένες δεξιότητες στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και στην ακαμψία ενός αυτοματοποιημένου συστήματος που δεν λαμβάνει υπόψη τις πραγματικές καταστάσεις της ζωής.

III. Η αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών στην κοινωνική προστασία

Α. (…)

(…)

Γ. Προώθηση της ψηφιακής ισότητας

44. Ο ισονομισμός αποτελεί επαναλαμβανόμενο θέμα στον τομέα των τεχνολογιών, όπως αποδεικνύει ο στόχος του Facebook να δώσει στους ανθρώπους τη δύναμη να δημιουργούν δεσμούς και να έρχονται πιο κοντά ο ένας στον άλλον. Σε γενικές γραμμές, ωστόσο, οι «μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας» έχουν συμβάλει στην επιδείνωση των ανισοτήτων και έχουν διευκολύνει τη δημιουργία μιας «τεράστιας ψηφιακής υποτάξης».

45. Από την πλευρά του, το ψηφιακό κράτος πρόνοιας δίνει μερικές φορές στους δικαιούχους τη δυνατότητα να επιλέξουν αν θα στραφούν στο ψηφιακό ή αν θα συνεχίσουν να χρησιμοποιούν πιο παραδοσιακές μεθόδους. Στην πραγματικότητα, όμως, πολιτικές όπως το «ψηφιακό εξ ορισμού» ή το «ψηφιακό κατ' επιλογή» συχνά καταλήγουν, στην πράξη, να μην αφήνουν στους χρήστες άλλη επιλογή παρά το ψηφιακό. Η κατάσταση αυτή επιδεινώνει τις ανισότητες που υπάρχουν μεταξύ διαφορετικών ομάδων ή δημιουργεί νέες. Όσοι δεν κατέχουν καλά τα βασικά ψηφιακά εργαλεία συχνά δεν είναι σε θέση να τα χρησιμοποιήσουν, πόσο μάλλον να τα αξιοποιήσουν αποτελεσματικά. Πολλοί άνθρωποι αντιμετωπίζουν τεράστιες δυσκολίες επειδή δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο ή έχουν μόνο περιορισμένη πρόσβαση. Όσοι πρέπει να πληρώνουν ακριβά, να διανύουν μεγάλες αποστάσεις, να απουσιάζουν από την εργασία τους ή να μεταβαίνουν σε δημόσιους χώρους όπως οι βιβλιοθήκες για να έχουν πρόσβαση, καθώς και όσοι χρειάζονται τη βοήθεια επαγγελματιών ή φίλων για να χρησιμοποιήσουν τα συστήματα, αντιμετωπίζουν επιπλέον εμπόδια. Επιπλέον, ενώ τα εύπορα άτομα διαθέτουν άμεση πρόσβαση σε υπολογιστές και άλλο σύγχρονο και εύχρηστο εξοπλισμό, καθώς και στην ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της ευρυζωνικής σύνδεσης, οι φτωχότεροι είναι πολύ πιο πιθανό να βρίσκονται σε σοβαρό μειονεκτικό θέση λόγω της παρωχημένης τεχνολογίας του εξοπλισμού και της αργής και αναξιόπιστης σύνδεσης.

(…)

48. Τα προβλήματα αυτά επιδεινώνονται από το γεγονός ότι, όταν οι ψηφιακές τεχνολογίες υιοθετούνται στα συστήματα κοινωνικής προστασίας, η αναδιανεμητική τους επίδραση συχνά δεν αποτελεί βασικό μέλημα των δημόσιων αρχών. Επιπλέον, τα ευάλωτα άτομα συνήθως δεν συμμετέχουν στη διαμόρφωση των πληροφοριακών συστημάτων, ενώ οι επαγγελματίες του τομέα της πληροφορικής συχνά δεν είναι επαρκώς προετοιμασμένοι να προβλέψουν το είδος των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν. Συχνά γίνεται η αδικαιολόγητη υπόθεση ότι οι πολίτες θα έχουν άμεση πρόσβαση σε επίσημα έγγραφα και θα μπορούν να τα κατεβάσουν, ότι θα διαθέτουν πιστωτικό ιστορικό ή, γενικότερα, ψηφιακό οικονομικό ιστορικό, ή ακόμη και ότι τα δακτυλικά τους αποτυπώματα θα είναι αναγνώσιμα, κάτι που συχνά δεν ισχύει για όσους έχουν περάσει τη ζωή τους εργαζόμενοι με τα χέρια τους.

49. Όσον αφορά τις πολιτικές ψηφιοποίησης των συστημάτων κοινωνικής προστασίας, προκύπτουν διάφορα συμπεράσματα. Πρώτον, οι χρήστες θα πρέπει πάντα να έχουν την πραγματική επιλογή να χρησιμοποιούν ή όχι τα ψηφιακά μέσα. Δεύτερον, οι πρωτοβουλίες ψηφιοποίησης των μηχανισμών κοινωνικής προστασίας θα πρέπει να συνοδεύονται από προγράμματα που αποσκοπούν στην προώθηση και τη διδασκαλία των απαραίτητων ψηφιακών δεξιοτήτων και στη διασφάλιση της πρόσβασης στον απαραίτητο εξοπλισμό υπό λογικές συνθήκες, καθώς και της πραγματικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Τρίτον, προκειμένου να περιοριστεί η ζημία που προκαλείται από την ανακρίβεια των βασικών υποθέσεων και τα λάθη που διαπράττονται στις τεχνικές επιλογές, τα ψηφιακά συστήματα κοινωνικής προστασίας θα πρέπει να σχεδιάζονται σε συνεργασία με τους χρήστες στους οποίους προορίζονται και να αξιολογούνται με συμμετοχικό τρόπο.

Δ. Προστασία των οικονομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων στο ψηφιακό κράτος πρόνοιας

(...)

51. Το δικαίωμα στην κοινωνική ασφάλιση περιλαμβάνει το δικαίωμα πρόσβασης σε παροχές, σε χρηματική ή σε είδος μορφή, και τη συνέχιση της απόλαυσής τους, χωρίς διακρίσεις. Το να υποχρεώνονται τα άτομα να ξεπεράσουν ένα τεχνολογικό εμπόδιο για να λάβουν παροχές καθιστά πολύ δύσκολη, αν όχι αδύνατη, την άσκηση αυτού του δικαιώματος.

52. Το δικαίωμα στην κοινωνική προστασία συνδέεται άρρηκτα με αυτό που η Επιτροπή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αποκαλεί «δικαίωμα να ζει κανείς με αξιοπρέπεια», το οποίο πρέπει να προστατεύεται, όποτε κρίνεται σκόπιμο, με μέτρα που αποσκοπούν στη διασφάλιση της απρόσκοπτης πρόσβασης σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες (τροφή, νερό, στέγαση, υγειονομική περίθαλψη, ηλεκτρικό ρεύμα ή αποχέτευση), καθώς και από μέτρα που αποσκοπούν στην προώθηση και τη διευκόλυνση της δημιουργίας καλών συνθηκών διαβίωσης γενικότερα. Εμπλέκονται και άλλα δικαιώματα, ιδίως το δικαίωμα σε επαρκές βιοτικό επίπεδο, το δικαίωμα στην ψυχική υγεία και το δικαίωμα να αντιμετωπίζεται κανείς με αξιοπρέπεια.

53. Η κοινωνική προστασία θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε να προστατεύει το σύνολο αυτών των δικαιωμάτων, αλλά η έλευση του ψηφιακού κράτους πρόνοιας απειλεί ιδιαίτερα το δικαίωμα στην αξιοπρέπεια, το οποίο αντιμετωπίζει κινδύνους που ποικίλλουν ανάλογα με το πλαίσιο.

54. Πρώτον, η μέθοδος που χρησιμοποιείται για να καθοριστεί αν ένα άτομο δικαιούται παροχές θα μπορούσε πολύ σύντομα να περιοριστεί σε ένα απλό ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, κάτι που θα είχε σχεδόν αναπόφευκτα ως συνέπεια να θέσει σε ακόμη μεγαλύτερη μειονεκτική θέση τα άτομα που είναι ήδη ευάλωτα.

55. Δεύτερον, ο τρόπος με τον οποίο εκφράζονται και κοινοποιούνται τα αποτελέσματα θα μπορούσε να στερείται εντελώς ανθρωπιάς και να μην αφήνει στα ενδιαφερόμενα άτομα καμία δυνατότητα να θέσουν σημαντικά ερωτήματα ή να ζητήσουν διευκρινίσεις.

56. Τρίτον, η ψηφιοποίηση της κοινωνικής προστασίας φαίνεται συχνά να συνοδεύεται από μια ακαμψία που λαμβάνει πολλαπλές μορφές και από μια αυτοματοποιημένη εφαρμογή των κανόνων. Κατά συνέπεια, σε ένα περιβάλλον όπου κυριαρχεί η ψηφιακή τεχνολογία, οι ελαφρυντικές περιστάσεις (καθυστέρηση σε ραντεβού λόγω επιτακτικών οικογενειακών υποχρεώσεων ή αδυναμία κατανόησης μιας γραπτής επικοινωνίας λόγω αναπηρίας ή προσωπικού προβλήματος) συχνά δεν λαμβάνονται υπόψη.

(…)

59. Έκτον, η χρήση νέων τεχνολογιών που εξαλείφουν το ανθρώπινο στοιχείο μπορεί να επιφέρει, μεταξύ άλλων, αύξηση της αποδοτικότητας, αλλά μπορεί επίσης να μην είναι ικανοποιητική για άτομα που είναι ιδιαίτερα ευάλωτα. Οι νέες τεχνολογίες βασίζονται συχνά στη χρήση του νόμου των μεγάλων αριθμών, ευθυγραμμίζονται με τα συμφέροντα της πλειοψηφίας και στηρίζονται σε προβλέψεις ή πιθανότητες.

60. Έβδομον, η ψηφιοποίηση ενδέχεται να εξαλείψει σχεδόν πλήρως τον διάλογο μεταξύ ανθρώπων και τη συμπόνια, τα οποία είναι πιθανώς απαραίτητα για να παρέχουν σε ορισμένους δικαιούχους την προσοχή και τη βοήθεια που χρειάζονται. Η άποψη ότι η τεχνολογία μπορεί να λύσει όλα τα προβλήματα πιθανώς δεν έχει θέση σε ένα ανθρώπινο και αποτελεσματικό σύστημα κοινωνικής προστασίας.

(…)

IV. Συμπεράσματα

(…)

77. ***Ωστόσο, καθώς κατευθύνεται, ίσως αναπόφευκτα, προς το ψηφιακό μέλλον της κοινωνικής πρόνοιας, η ανθρωπότητα πρέπει να αλλάξει ριζικά και γρήγορα πορεία, ώστε να μην οδεύσει χωρίς να το σκεφτεί, σαν αυτόματο, προς έναν δυστοπικό κόσμο όπου η κοινωνική πρόνοια θα είναι πλήρως ψηφιοποιημένη.***

41. Στις 19 Απριλίου 2022, ο Ειδικός Εισηγητής των Ηνωμένων Εθνών για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ακραία φτώχεια δημοσίευσε έκθεση με θέμα «Η μη άσκηση των δικαιωμάτων στο πλαίσιο της κοινωνικής προστασίας». Σε αυτή αναφέρεται ιδίως[32] :

«Εμπόδια στην απόκτηση των παροχών

62. Οι ερωτηθέντες στο πλαίσιο της παγκόσμιας έρευνας θεώρησαν επίσης σημαντικά τα φυσικά ή τεχνολογικά εμπόδια που εμποδίζουν τα άτομα που πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις να λάβουν πράγματι τις παροχές, καθώς και το γεγονός ότι τα εν λόγω άτομα δεν διαθέτουν τραπεζικούς λογαριασμούς ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσουν το σύνολο των απαιτούμενων πληροφοριών ή έγκυρων εγγράφων. Μεταξύ των φυσικών και τεχνολογικών εμποδίων που επισημάνθηκαν από την έρευνα συγκαταλέγονταν η έλλειψη ψηφιακών γνώσεων, η απουσία σύνδεσης στο Διαδίκτυο και οι δυσκολίες πρόσβασης στα γραφεία κοινωνικής πρόνοιας ή σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσαρμοσμένες στα άτομα με αναπηρία.

(…)

64. Τα εμπόδια αυτά θα μπορούσαν να αρθούν εν μέρει εάν τα γραφεία κοινωνικής πρόνοιας διαθέτουν εκπαιδευμένο και ικανό προσωπικό, το οποίο θα μπορεί να συνοδεύει τους δυνητικούς δικαιούχους στις διαδικασίες τους, να τους παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και να τους καθοδηγεί

[32] https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g22/322/18/pdf/g2232218.pdf?token=5Epjdj3PHyUWUxouZu&fe=true

καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Αν και η ψηφιοποίηση των διαδικασιών μπορεί να μειώσει τα εμπόδια που παρεμποδίζουν την πρόσβαση στην κοινωνική προστασία για ορισμένες ομάδες, ενδέχεται επίσης να απομονώσει ακόμη περισσότερο άλλες. Η ψηφιοποίηση των κοινωνικών παροχών δεν πρέπει να γίνεται εις βάρος των φυσικών γραφείων και των προσωπικών επαφών. Αντ' αυτού, θα πρέπει να προταθούν διάφορες λύσεις για τη βελτίωση της προσβασιμότητας, ιδίως για τους χρήστες με χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων ή για όσους δεν έχουν πρόσβαση σε ψηφιακά εργαλεία. Εάν δεν καταφέρουμε να διατηρήσουμε και να ενισχύσουμε τα φυσικά δημόσια γραφεία και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών με προσωπική επαφή, το ψηφιακό χάσμα θα επιδεινωθεί, γεγονός που θα έχει δραματικές συνέπειες όσον αφορά τη μη αξιοποίηση των κοινωνικών παροχών.

(...)

77. Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών υποβολής αιτήσεων για κοινωνικές παροχές επιδεινώνει, επομένως, το ψηφιακό χάσμα και ενδέχεται να αυξήσει, αντί να μειώσει, την αβεβαιότητα των ευάλωτων ομάδων.

b) <u>Όσον αφορά τα άτομα με αναπηρία</u>

42. Το άρθρο 9 της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (CDPH) ορίζει:

1. Προκειμένου να καταστεί δυνατό στα άτομα με αναπηρία να ζουν ανεξάρτητα και να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις πτυχές της ζωής, τα συμβαλλόμενα κράτη λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να τους εξασφαλίσουν, σε βάση ισότητας με τους άλλους, την πρόσβαση στο φυσικό περιβάλλον, στις μεταφορές, στην πληροφόρηση και στην επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, καθώς και σε άλλους εξοπλισμούς και υπηρεσίες που είναι ανοιχτοί ή παρέχονται στο κοινό, τόσο στις αστικές όσο και στις αγροτικές περιοχές. Τα μέτρα αυτά, στα οποία περιλαμβάνονται ο εντοπισμός και η εξάλειψη των εμποδίων και των φραγμών στην προσβασιμότητα, εφαρμόζονται, μεταξύ άλλων:

[...]

β) Στις υπηρεσίες πληροφόρησης, επικοινωνίας και άλλες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.

2. Τα συμβαλλόμενα κράτη λαμβάνουν επίσης τα κατάλληλα μέτρα για:

a) Την εκπόνηση και θέσπιση ελάχιστων εθνικών προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών που είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό, καθώς και τον έλεγχο της εφαρμογής των προτύπων και των κατευθυντήριων γραμμών αυτών·

b) Να διασφαλίζουν ότι οι ιδιωτικοί φορείς που προσφέρουν εγκαταστάσεις ή υπηρεσίες οι οποίες είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό λαμβάνουν υπόψη όλες τις πτυχές της προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία·

c) Να εξασφαλίζουν την κατάρτιση των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τα προβλήματα πρόσβασης που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία·

[...]

e) Να διαθέτουν μορφές ανθρώπινης ή ζωικής βοήθειας και τις υπηρεσίες

μεσολαβητών, ιδίως οδηγών, αναγνωστών και επαγγελματιών διερμηνέων της νοηματικής γλώσσας, προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε κτίρια και άλλες εγκαταστάσεις που είναι ανοιχτές στο κοινό·

f) Να προωθούνται άλλες κατάλληλες μορφές βοήθειας και συνοδείας των ατόμων με αναπηρία, προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβασή τους στην πληροφορία·

g) Να προωθηθεί η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στα νέα συστήματα και τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου·

h) Να προωθηθεί η μελέτη, η ανάπτυξη, η παραγωγή και η διάδοση συστημάτων και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας σε πρώιμο στάδιο, ώστε να εξασφαλιστεί η προσβασιμότητά τους με ελάχιστο κόστος.

43. Στη *Γενική Παρατήρηση αριθ. 2 σχετικά με την προσβασιμότητα (άρθρο 9),* της 22ας Μαΐου 2014[33] , η Επιτροπή για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία σημειώνει:

Εφόσον αγαθά, προϊόντα ή υπηρεσίες προσφέρονται ή παρέχονται στο κοινό, πρέπει να είναι προσβάσιμα σε όλους, ανεξάρτητα από το αν ανήκουν στον δημόσιο τομέα ή σε ιδιωτική επιχείρηση και/ή παρέχονται από τον δημόσιο τομέα ή από ιδιωτική επιχείρηση. Τα άτομα με αναπηρία θα πρέπει να έχουν ίση πρόσβαση σε όλα τα αγαθά, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται ή παρέχονται στο κοινό, με τρόπο που να τους εξασφαλίζει αποτελεσματική και ίση πρόσβαση και να σέβεται την αξιοπρέπειά τους. Η προσέγγιση αυτή απορρέει από την απαγόρευση των διακρίσεων· η άρνηση πρόσβασης θα πρέπει να θεωρείται πράξη διάκρισης, ανεξάρτητα από το αν ο δράστης είναι δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας. (§13)

Εάν δεν διασφαλίζεται η πρόσβαση στην πληροφορία και στην επικοινωνία, η άσκηση από τα άτομα με αναπηρία της ελευθερίας της σκέψης και της έκφρασης, καθώς και πολλών άλλων θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, κινδυνεύει να παρεμποδιστεί και να περιοριστεί σοβαρά. Για τον λόγο αυτό, τα εδάφια στ) και ζ) της παραγράφου 2 του άρθρου 9 της Σύμβασης ορίζουν ότι τα συμβαλλόμενα κράτη πρέπει να προωθούν μορφές ανθρώπινης ή ζωικής βοήθειας και υπηρεσίες διαμεσολαβητών, ιδίως οδηγών, αναγνωστών και επαγγελματιών διερμηνέων της νοηματικής γλώσσας (παρ. 2 ε)), να προωθούν άλλες κατάλληλες μορφές βοήθειας και συνοδείας των ατόμων με αναπηρία, προκειμένου να τους εξασφαλίζουν την πρόσβαση στην πληροφορία, και να προωθούν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στα νέα συστήματα και τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου, θεσπίζοντας υποχρεωτικά πρότυπα προσβασιμότητας. Η πληροφόρηση και η επικοινωνία θα πρέπει να παρέχονται σε μορφές εύκολες στην ανάγνωση και σύμφωνα με βελτιωμένους και εναλλακτικούς τρόπους και μεθόδους επικοινωνίας για τα άτομα με αναπηρία που χρησιμοποιούν αυτές τις μορφές, τρόπους και μεθόδους. (§21)

[33] CRPD/C/GC/2.

44. Τον Σεπτέμβριο του 2024, στις *Τελικές Παρατηρήσεις* της *σχετικά με την έκθεση του Βελγίου που αντιστοιχεί στη δεύτερη και τρίτη περιοδική έκθεση*[34] ,

> *42. η Επιτροπή διαπιστώνει με ανησυχία:*
>
> *[…]*
>
> *γ) Ότι οι ιστότοποι και οι εφαρμογές για κινητά του δημόσιου τομέα είναι ελάχιστα προσβάσιμοι και ότι ο ιδιωτικός τομέας δεν έχει νομική υποχρέωση να καταστήσει προσβάσιμους τους ιστότοπους ή τις εφαρμογές του·*
>
> *43. Η Επιτροπή συνιστά στο συμβαλλόμενο κράτος:*
>
> *[…]*
>
> *γ) Να παρακολουθεί, σε ομοσπονδιακό, περιφερειακό και κοινοτικό επίπεδο, την εφαρμογή της οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοσελίδων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα, θεσπίζοντας το απαραίτητο νομικό πλαίσιο, να επεκτείνει την υποχρέωση αυτή στον ιδιωτικό τομέα και να προβλέψει μέσα ένδικης προστασίας σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, και να επεκταθεί η εφαρμογή του νόμου σε ιστοσελίδες και εφαρμογές για κινητά που δεν καλύπτονται από την οδηγία.*

45. Σε έκθεση με τίτλο *«Δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και* ψηφιακές *τεχνολογίες και εργαλεία, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογιών υποστήριξης»* [35] , το Γραφείο του Ύπατου Αρμοστή των Ηνωμένων Εθνών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα συνιστά στα συμβαλλόμενα κράτη να *«θεσπίσουν νόμους και πολιτικές που να διασφαλίζουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι προσβάσιμη και ασφαλής, συμπληρώνει την ανθρώπινη αλληλεπίδραση αντί να την αντικαθιστά και προάγει τη συμμετοχή όλων, με τρόπο δίκαιο και σύμφωνο με την ηθική»*.

46. Στο *ψήφισμά* του *της 31ης Μαρτίου 2026 με τίτλο «Τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία: για ψηφιακές τεχνολογίες και υποδομές, ιδίως στους τομείς των μεταφορών και της στέγασης, που να είναι προσαρμοσμένες στα άτομα με αναπηρία»*[36] , το Συμβούλιο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών:

> *«Υπογραμμίζοντας τη σημασία της διασφάλισης ότι η ανάπτυξη, η χρήση και η ρύθμιση των ψηφιακών τεχνολογιών να είναι σύμφωνες με το διεθνές πλαίσιο των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, προκειμένου να προληφθεί ο αποκλεισμός των ατόμων με αναπηρία και να μετριαστούν οι αρνητικές επιπτώσεις αυτών των τεχνολογιών στα θεμελιώδη δικαιώματά τους, και λαμβάνοντας υπόψη ότι η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στον σχεδιασμό, τη δημιουργία και την παραγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί ένα ισχυρό μέσο για την καταπολέμηση των διακρίσεων,*
>
> *Υπενθυμίζοντας ότι, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Αρχές για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, οι επιχειρήσεις του τομέα των ψηφιακών τεχνολογιών πρέπει να εντοπίζουν, να αναλύουν και να μετριάζουν τους κινδύνους που ενέχουν οι δραστηριότητές τους για τα ανθρώπινα δικαιώματα, ιδίως ασκώντας τη δέουσα επιμέλεια, διαχειριζόμενες τα δεδομένα με διαφάνεια, διασφαλίζοντας την προσβασιμότητα και υιοθετώντας μια στρατηγική σχεδιασμού χωρίς αποκλεισμούς και χωρίς διακρίσεις, ιδίως έναντι των ατόμων*

[34] CRPD/C/BEL/CO/2-3.
[35] A/HRC/58/33, 10 Ιανουαρίου 2025.
[36] https://docs.un.org/fr/A/HRC/RES/61/9

με αναπηρία, ώστε οι καινοτομίες να σέβονται τα δικαιώματα στην ιδιωτική ζωή, στην ισότητα, στην αξιοπρέπεια και άλλα δικαιώματα,

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες προσφέρουν ευκαιρίες για την προώθηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία, αλλά ότι η χρήση τους ενέχει επίσης σημαντικούς κινδύνους για τα άτομα με αναπηρία· ότι η τεχνητή νοημοσύνη θα μπορούσε να προωθήσει την προσβασιμότητα, να προσφέρει στα άτομα με αναπηρία πιο εξατομικευμένη υποστήριξη και να τα βοηθήσει να γίνουν πιο αυτόνομα, ιδίως στους τομείς της εκπαίδευσης, της απασχόλησης και της υγειονομικής περίθαλψης, αλλά τα εκθέτει σε κινδύνους, όπως τον κίνδυνο αποκλεισμού, διακρίσεων ή παραβιάσεων της ιδιωτικής τους ζωής· ότι τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης ενδέχεται να μην λαμβάνουν υπόψη τα δικαιώματα και τις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και να επιδεινώνουν τις ανισότητες,

(...)

Ζητεί από όλα τα κράτη να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλίσουν την πρόσβαση σε οικονομικά προσιτές και προσβάσιμες ψηφιακές τεχνολογίες και συσκευές, συμπεριλαμβανομένων ποιοτικών τεχνολογιών υποστήριξης, καθώς και σε προσβάσιμες υποδομές, ιδίως στους τομείς των μεταφορών και της στέγασης, ώστε τα άτομα με αναπηρία να απολαμβάνουν πλήρως όλα τα ανθρώπινα δικαιώματα και όλες τις θεμελιώδεις ελευθερίες και να εντάσσονται στην κοινωνία, σε ισότιμη βάση με τους άλλους και χωρίς διακρίσεις, ακολουθώντας μια προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη το φύλο και την ηλικία, για παράδειγμα:

α) Σε στενή διαβούλευση με τα άτομα με αναπηρία, μέσω των οργανώσεων που τα εκπροσωπούν, σχετικά με τις υποδομές, ιδίως τις υποδομές μεταφορών και στέγασης, καθώς και τις ψηφιακές τεχνολογίες, ιδίως τις τεχνολογίες υποστήριξης, και με την ενεργό συμμετοχή τους στο σχεδιασμό των εν λόγω υποδομών και τεχνολογιών και στη λήψη αποφάσεων·

(...)».

γ) <u>Όσον αφορά τα παιδιά</u>

47. Όπως υπογράμμισε η Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Παιδιού στη *Γενική Παρατήρηση αριθ. 25* (2021) «σχετικά με τα δικαιώματα του παιδιού σε σχέση με το ψηφιακό περιβάλλον[37]»,

«4. […] Οι καινοτομίες στον τομέα των ψηφιακών τεχνολογιών έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη ζωή και στα δικαιώματα των παιδιών, οι οποίες είναι αλληλένδετες, ακόμη και όταν τα ίδια τα παιδιά δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Η αποτελεσματική πρόσβαση στις ψηφιακές τεχνολογίες μπορεί να βοηθήσει τα παιδιά να ασκήσουν πλήρως τα αστικά, πολιτικά, πολιτιστικά, οικονομικά και κοινωνικά τους δικαιώματα. Ωστόσο, εάν δεν επιτευχθεί η ψηφιακή ένταξη, οι υπάρχουσες ανισότητες κινδυνεύουν να επιδεινωθούν και ενδέχεται να προκύψουν νέες ανισότητες».

48. Η Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Παιδιού υπογραμμίζει τέσσερις αρχές που αποτελούν το πρίσμα μέσω του οποίου θα πρέπει να εξετάζεται η εφαρμογή όλων των δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στη Σύμβαση

[37] CRC/C/GC/25.

Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού: η μη διάκριση, ο σεβασμός του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού, το δικαίωμά του στη ζωή, στην επιβίωση και στην ανάπτυξη, καθώς και ο σεβασμός της γνώμης του παιδιού (§§8 έως 18). Αυτές οι αρχές θα πρέπει να χρησιμεύσουν ως οδηγός για τον προσδιορισμό των μέτρων που πρέπει να ληφθούν με σκοπό να διασφαλιστεί η υλοποίηση των δικαιωμάτων του παιδιού σε σχέση με το ψηφιακό περιβάλλον.

49. Τα συμβαλλόμενα κράτη θα πρέπει να αναθεωρήσουν την εθνική τους νομοθεσία και να την εναρμονίσουν με τα διεθνή πρότυπα για τα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και να θεσπίσουν νομοθετικές διατάξεις που να συνάδουν με τα πρότυπα αυτά (§23). Τα συμβαλλόμενα κράτη θα πρέπει να μεριμνήσουν ώστε όλα τα παιδιά να έχουν πρόσβαση σε ποικίλες και ποιοτικές πληροφορίες στο διαδίκτυο, οι οποίες να είναι εύκολα προσβάσιμες, συμπεριλαμβανομένων περιεχομένων ανεξάρτητων από εμπορικά ή πολιτικά συμφέροντα (§53). Τα συμβαλλόμενα κράτη θα πρέπει να μεριμνήσουν ώστε οι γονείς και τα άτομα που φροντίζουν τα παιδιά να έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν ψηφιακή παιδεία, να μάθουν πώς η τεχνολογία μπορεί να υποστηρίξει τα δικαιώματα του παιδιού, καθώς και να αναγνωρίζουν ένα παιδί που έχει υποστεί βλάβη στο διαδίκτυο και να αντιδρούν κατάλληλα. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στους γονείς μειονεκτούντων ή ευάλωτων παιδιών και στα άτομα που φροντίζουν αυτά τα παιδιά (§84).

50. Τα συμβαλλόμενα κράτη θα πρέπει να λάβουν μέτρα για να αποτρέψουν τη δημιουργία νέων εμποδίων και να εξαλείψουν τα υπάρχοντα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα παιδιά με αναπηρία σε σχέση με το ψηφιακό περιβάλλον. Τα παιδιά με διάφορους τύπους αναπηριών, ιδίως σωματικές, διανοητικές, ψυχοκοινωνικές, ακουστικές ή οπτικές αναπηρίες, αντιμετωπίζουν διάφορα εμπόδια όσον αφορά την πρόσβαση στο ψηφιακό περιβάλλον, όπως περιεχόμενο σε μη προσβάσιμες μορφές, περιορισμένη πρόσβαση σε προσιτές τεχνολογίες υποστήριξης στο σπίτι, στο σχολείο και στην κοινότητα, καθώς και την απαγόρευση χρήσης ψηφιακών συσκευών στο σχολείο, σε υγειονομικά ιδρύματα και σε άλλα περιβάλλοντα (§§89-90).

51. Τα συμβαλλόμενα κράτη θα πρέπει να μεριμνούν για τη δημιουργία κατάλληλης υποδομής, η οποία θα επιτρέπει την πρόσβαση όλων των παιδιών στις βασικές δημόσιες υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την εξ αποστάσεως μάθηση, ιδίως την πρόσβαση σε συσκευές, ηλεκτρικό ρεύμα, σύνδεση στο διαδίκτυο, εκπαιδευτικό υλικό και επαγγελματική υποστήριξη (§102).

2) Το δίκαιο του Συμβουλίου της Ευρώπης

52. Στις 23 Ιουνίου 2023, η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης ενέκρινε το ψήφισμα 2510 (2023), το οποίο αναφέρει μεταξύ άλλων:

> *«Όσον αφορά την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, και λαμβάνοντας υπόψη ότι η άσκηση των δικαιωμάτων στο διαδίκτυο απαιτεί από τους χρήστες να διαθέτουν, μεταξύ άλλων, σύνδεση στο διαδίκτυο, ενός κατάλληλου συσκευής, χωρητικότητας αποθήκευσης, λειτουργικού συστήματος και συνδρομής επί πληρωμή, και ότι απαιτεί επίσης οι ίδιες οι δημόσιες υπηρεσίες να διαθέτουν συσκευές, διακομιστές και εργαλεία που λειτουργούν σωστά, σχεδιασμένα ώστε να λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές καταστάσεις του συνόλου των πιθανών χρηστών και χρηστριών, η Συνέλευση καλεί τα κράτη:*
>
> *12.1. να μεταβούν από μια λογική πλήρως ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών σε μια λογική πλήρως προσβάσιμων δημόσιων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης μη ψηφιακής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες σε κάθε περίπτωση όπου αυτό είναι απαραίτητο για τη διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, της συνέχειάς τους και της προσαρμογής τους στις χρήστες και τους χρήστες·*
>
> *(...)*

12.3. να μεριμνήσουν ώστε τα άτομα να έχουν πάντα πρόσβαση σε αποτελεσματική βοήθεια για την ολοκλήρωση των διοικητικών τους διαδικασιών, όχι μόνο για τη συμπλήρωση και υποβολή ηλεκτρονικών εντύπων, αλλά και για να λαμβάνουν συμβουλές από υπαλλήλους των δημόσιων υπηρεσιών που είναι σε θέση να απαντήσουν σε εξειδικευμένες ερωτήσεις σχετικά με τα δικαιώματα και τις διαδικασίες που εμπλέκονται·

(...)

13. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι περίπου 3,6 δισεκατομμύρια άνθρωποι σε όλο τον κόσμο δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, η Συνέλευση εκτιμά, επιπλέον, ότι τα κράτη πρέπει να λαμβάνουν υπόψη, στα μέτρα αναπτυξιακής βοήθειας, τη σημασία της μείωσης του ψηφιακού χάσματος ως μέσου για τη διευκόλυνση της επίτευξης των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης».

53. Η Σύμβαση-πλαίσιο του Συμβουλίου της Ευρώπης για την τεχνητή νοημοσύνη και τα ανθρώπινα δικαιώματα, τη δημοκρατία και το κράτος δικαίου, η οποία υπογράφηκε στο Βίλνιους στις 5 Νοεμβρίου 2024, επιβάλλει στο άρθρο 20 σε κάθε Συμβαλλόμενο Μέρος να ενθαρρύνει και να προάγει *«την ψηφιακή παιδεία και τις κατάλληλες ψηφιακές δεξιότητες για όλες τις κατηγορίες του πληθυσμού*».

Στο Προοίμιο εκφράζεται η ανησυχία για *«τους κινδύνους διακρίσεων στα ψηφιακά πλαίσια, ιδίως εκείνους που αφορούν συστήματα τεχνητής νοημοσύνης, καθώς και για το γεγονός ότι αυτά ενδέχεται να δημιουργήσουν ανισότητες ή να τις επιδεινώσουν, συμπεριλαμβανομένων των ανισοτήτων που βιώνουν οι γυναίκες και τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση, όσον αφορά την άσκηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους και την πλήρη, ισότιμη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στις οικονομικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και πολιτικές υποθέσεις*».

3) Το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης

54. Στις 26 Οκτωβρίου 2016, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενέκριναν την οδηγία (ΕΕ) 2016/2012 «σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα». Στο πλαίσιο της εν λόγω οδηγίας, ως «προσβασιμότητα» νοούνται οι αρχές και οι τεχνικές που πρέπει να τηρούνται κατά τον σχεδιασμό, την κατασκευή, τη συντήρηση και την ενημέρωση των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά, προκειμένου να καταστούν πιο προσβάσιμα στους χρήστες, ιδίως στα άτομα με αναπηρία (2ε αιτιολογική σκέψη). Τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνούν ώστε οι φορείς του δημόσιου τομέα να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ιστοτόπων και των εφαρμογών τους για κινητά, καθιστώντας τα αντιληπτά, χρησιμοποιήσιμα, κατανοητά και ανθεκτικά (άρθρο 4). Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε οι φορείς του δημόσιου τομέα να παρέχουν και να επικαιροποιούν τακτικά μια λεπτομερή, πλήρη και σαφή δήλωση προσβασιμότητας σχετικά με τη συμμόρφωση των ιστοτόπων και των εφαρμογών τους για κινητά με την οδηγία (άρθρο 7, §1er , 1).

Τα 12ε και 13ε αιτιολογικές σκέψεις της οδηγίας επισημαίνουν ότι, με την κύρωση και τη σύναψη της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, η οποία εγκρίθηκε στις 13 Δεκεμβρίου 2006, η πλειοψηφία των κρατών μελών και η Ένωση δεσμεύτηκαν να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσουν στα άτομα με αναπηρία, σε βάση ισότητας με τους άλλους, την πρόσβαση, ιδίως στα συστήματα και στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Η ανακοίνωση της Επιτροπής της 15ης Νοεμβρίου 2010 με τίτλο «Ευρωπαϊκή στρατηγική 2010-2020 για τα άτομα με αναπηρία: μια ανανεωμένη δέσμευση για μια Ευρώπη χωρίς εμπόδια» βασίζεται στη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών και αποσκοπεί στην εξάλειψη των εμποδίων που εμποδίζουν τα άτομα με αναπηρία να συμμετέχουν στην κοινωνία υπό συνθήκες ισότητας.

Προβλέπει δράσεις που πρέπει να αναληφθούν σε διάφορους τομείς προτεραιότητας, μεταξύ των οποίων η προσβασιμότητα των συστημάτων και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με στόχο «να εξασφαλιστεί στα άτομα με αναπηρία η προσβασιμότητα σε αγαθά, υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων υπηρεσιών, και σε βοηθητικά μέσα».

55. Στις 17 Απριλίου 2019, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενέκριναν την οδηγία (ΕΕ) 2019/882 «σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ισχύουν για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες», την ευρωπαϊκή οδηγία για την προσβασιμότητα ή «οδηγία ΕΑΑ». Η οδηγία αυτή υποχρεώνει τις επιχειρήσεις να εξασφαλίζουν υπηρεσίες και προϊόντα που είναι προσβάσιμα, κατανοητά και χρησιμοποιήσιμα από όλους. Τίθεται σε ισχύ στις 28 Ιουνίου 2025. Προκειμένου να αυξηθεί η διαθεσιμότητα προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά για τα άτομα με αναπηρία και να βελτιωθεί η προσβασιμότητα των σχετικών πληροφοριών, η οδηγία αποσκοπεί στην εξάλειψη και την πρόληψη των εμποδίων που παρεμποδίζουν την ελεύθερη κυκλοφορία ορισμένων προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών, τα οποία προκύπτουν από αποκλίνουσες απαιτήσεις προσβασιμότητας στα κράτη μέλη. Αυτό επιτυγχάνεται, μεταξύ άλλων, με την επιβολή συγκεκριμένων απαιτήσεων λειτουργικής προσβασιμότητας για ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες. Μεταξύ αυτών των απαιτήσεων προσβασιμότητας, μπορεί να αναφερθεί το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία των υπηρεσιών που προσφέρουν, ότι οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται μέσω περισσότερων του ενός αισθητηριακών καναλιών και ότι οι πληροφορίες πρέπει να παρουσιάζονται με τρόπο κατανοητό και αντιληπτό.

56. Στις 13 Δεκεμβρίου 2022, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα «σχετικά με το ψηφιακό χάσμα: οι κοινωνικές ανισότητες που δημιουργούνται από την ψηφιοποίηση». Το Κοινοβούλιο ζητά:

> *«να ληφθούν μέτρα για την προώθηση της ειδικής προστασίας της πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες για όλους, χωρίς διακρίσεις λόγω ανεπαρκούς γνώσης της τεχνολογίας· υποστηρίζει ένα μοντέλο εξυπηρέτησης πελατών με επίκεντρο τον άνθρωπο, το οποίο δεν αφήνει κανέναν στο περιθώριο· υπογραμμίζει ότι, όσον αφορά την πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες σε ψηφιακή μορφή, είναι σημαντικό να απομακρυνθούμε από την προσέγγιση που συνίσταται στην μετακύλιση μέρους του διοικητικού φόρτου στον χρήστη και η οποία προϋποθέτει ότι αυτή η μεταφορά φόρτου συνοδεύεται από μεταφορά ευθύνης και από την υποχρέωση του χρήστη να μάθει να χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία, να είναι αυτόνομος και να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες της διοίκησης έναντι ενός «πρότυπου χρήστη»».*

57. Ο Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής «FRA») δημοσίευσε, το 2023, Συστάσεις, στο πλαίσιο της έκθεσής του με τίτλο «Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in digital societies»[38] (ελεύθερη μετάφραση: «Τα θεμελιώδη δικαιώματα των ηλικιωμένων: διασφάλιση της πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες στις ψηφιακές κοινωνίες»).

Η έκθεση βασίζεται στη διαπίστωση της σημαντικής γήρανσης του ευρωπαϊκού πληθυσμού και της αυξανόμενης ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, ενώ τα στοιχεία που συλλέχθηκαν στην ΕΕ δείχνουν ότι στην Ευρώπη μόνο ένα στα τέσσερα άτομα ηλικίας 65 έως 74 ετών διαθέτει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Ως εκ τούτου, οι ηλικιωμένοι ενδέχεται να στερούνται των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους, όπως η πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη ή στις συντάξεις, στις ψηφιοποιημένες κοινωνίες μας.

[38] Η έκθεση διατίθεται μόνο στα αγγλικά, βλ. https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights

Η έκθεση της FRA αποκαλύπτει ότι στα κράτη μέλη της ΕΕ η νομοθεσία δεν αναγνωρίζει πάντα τον κίνδυνο ψηφιακού αποκλεισμού, ούτε αντιμετωπίζει τα εμπόδια που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι.

Για να διασφαλιστεί η καθολική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, τα κράτη μέλη της ΕΕ θα πρέπει, σύμφωνα με τη FRA, να λάβουν τα ακόλουθα μέτρα:

- **Ισότητα πρόσβασης** – η πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, όπως οι συντάξεις ή οι κοινωνικές παροχές, αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι ηλικιωμένοι θα έχουν πρόσβαση σε περισσότερες από αυτές τις υπηρεσίες, καθώς αυτές μετατρέπονται σε ψηφιακές.
- **Πλήρης και ουσιαστική συμμετοχή** – οι ηλικιωμένοι δεν συμμετέχουν πάντα στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών. Τα κράτη μέλη της ΕΕ θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι ηλικιωμένοι θα συμβάλλουν στον σχεδιασμό των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίες θα μπορούν έτσι να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.
- **Νέες ψηφιακές δεξιότητες** – δεν διαθέτουν όλοι τις απαραίτητες δεξιότητες ή πόρους για τη χρήση ψηφιακών εργαλείων. Τα κράτη θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν τα κονδύλια της ΕΕ για να βοηθήσουν τους ηλικιωμένους να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και να αποφευχθεί έτσι ο ψηφιακός αποκλεισμός.
- **Καταπολέμηση της ηλικιακής διάκρισης** – η ηλικιακή διάκριση επηρεάζει τη βούληση και την ικανότητα των ατόμων να υιοθετήσουν τις σύγχρονες τεχνολογίες. Τα κράτη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τη μάθηση μεταξύ ομοτίμων και τη διαγενεακή κατάρτιση, αποφεύγοντας έτσι τις ομιλίες που εμπεριέχουν διακρίσεις λόγω ηλικίας.
- **Συλλογή δεδομένων χωρίς αποκλεισμούς** – σε επίπεδο ΕΕ δεν υπάρχουν δεδομένα σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες των ατόμων άνω των 74 ετών, παρότι η ομάδα αυτή θα αντιπροσωπεύει το 20% του ευρωπαϊκού πληθυσμού έως το 2050. Θα πρέπει να συλλέγονται συστηματικά δεδομένα για αυτή την ηλικιακή ομάδα.

Β. Το εθνικό δίκαιο

1) Σε επίπεδο ομοσπονδιακού κράτους

58. Σύμφωνα με τον νόμο της 27ης Φεβρουαρίου 2019 «σχετικά με την ηλεκτρονική ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω του eBox», το ομοσπονδιακό κράτος δημιούργησε το «eBox Citoyen», ένα ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο όπου ένα φυσικό πρόσωπο (υπάρχει επίσης το «e-Box Entreprise») μπορεί να βρει με ασφάλεια τα μηνύματα που αποστέλλονται από έναν ολοένα και μεγαλύτερο αριθμό δημόσιων υπηρεσιών που συμμετέχουν στο σύστημα, τόσο ομοσπονδιακών όσο και περιφερειακών ή κοινοτικών, μεταξύ των οποίων οι δημόσιοι φορείς κοινωνικής ασφάλισης ή οι συνεργαζόμενοι φορείς κοινωνικής ασφάλισης.

Το «My eBox» είναι η πύλη που διατίθεται από τις δημόσιες αρχές για την πρόσβαση στο προσωπικό eBox. Είναι αυτονόητο ότι η εγγραφή και η χρήση του «My eBox» απαιτούν καλή εξοικείωση με την ψηφιακή επικοινωνία.

Όταν ένας πολίτης συμφωνεί να επικοινωνεί με μια ομοσπονδιακή δημόσια υπηρεσία μέσω του eBox, πλήθος άλλων ομοσπονδιακών υπηρεσιών θα χρησιμοποιούν αυτόματα αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας, ακόμη και σε περίπτωση πρόστιμου ή προειδοποιητικής επιστολής. Δεν θα υπάρχει πλέον επικοινωνία μέσω εντύπου, έως ότου ο φάκελος διαβιβαστεί σε εταιρεία είσπραξης, η οποία θα αποστείλει προειδοποιητική επιστολή, με όλα τα έξοδα που αυτό συνεπάγεται[39] .

[39] Υπηρεσία για την καταπολέμηση της φτώχειας, της επισφάλειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, *Εξαμηνιαία Έκθεση 2024-2025, ό.π.*

59. Στις 19 Ιουλίου 2018 εκδόθηκε νόμος «σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα».

Στόχος του είναι να υποχρεώσει τους δημόσιους φορείς να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να καταστήσουν τους ιστότοπους και τις εφαρμογές τους για κινητά προσβάσιμους, καθιστώντας τους *«αντιληπτούς, λειτουργικούς, κατανοητούς και αξιόπιστους*[40] ».

Ο νόμος αυτός μεταφέρει στην εθνική νομοθεσία την *προαναφερθείσα* οδηγία (ΕΕ) 2016/2012. Ωστόσο, ο νόμος αυτός δεν επιβάλλει τη διατήρηση μη ψηφιακών τρόπων πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.

60. Στις 5 Ιουλίου 2023[41]είχε κατατεθεί το νομοσχέδιο αριθ. 54-3481 «για την τροποποίηση του νόμου της 19ης Ιουλίου 2018 σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα, με σκοπό την πρόβλεψη μιας μη ψηφιακής εναλλακτικής λύσης", το οποίο όμως κατέστη άνευ αντικειμένου λόγω της διάλυσης των Βουλών στις 8 Μαΐου 2024. Προέβλεπε τη διατήρηση «αποτελεσματικών και ελεγχόμενων εναλλακτικών μη ψηφιακών διαύλων».

61. Ένας νόμος που ψηφίστηκε στις 16 Ιουλίου 2026, ο οποίος δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί και, ως εκ τούτου, δεν έχει τεθεί σε ισχύ, τροποποιεί τον νόμο της 19ης Ιουλίου 2018, ο τίτλος του οποίου μετατρέπεται σε «νόμος σχετικά *με* την προσβασιμότητα των ιστοσελίδων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα *και τη διαθεσιμότητα των φορέων του δημόσιου τομέα μέσω μη ψηφιακών καναλιών*».

Το προ-σχέδιο, το οποίο κατατέθηκε από την κα Vanessa Matz, την τρέχουσα ομοσπονδιακή υπουργό του Βελγίου αρμόδια, μεταξύ άλλων, για την Ψηφιακή Πολιτική, είχε δεχθεί έντονη κριτική από τον κόσμο των οργανώσεων, επειδή δεν εγγυόταν τη μη ψηφιακή πρόσβαση σε κάθε διοικητική υπηρεσία μέσω φυσικών γραφείων εξυπηρέτησης, τηλεφωνικής γραμμής και ταχυδρομείου[42] .

Το κείμενο που τελικά ψηφίστηκε *«αποσκοπεί να υποχρεώσει τις ομοσπονδιακές διοικήσεις και τις δημόσιες επιχειρήσεις να προσφέρουν, παράλληλα με τα ψηφιακά κανάλια, τουλάχιστον τρία μη ψηφιακά κανάλια (φυσική εξυπηρέτηση, τηλεφωνική επικοινωνία και επικοινωνία μέσω ταχυδρομείου) ή μια ισοδύναμη εναλλακτική λύση. Η υπουργός διευκρινίζει ότι αυτά τα μη ψηφιακά κανάλια θα πρέπει να επιτρέπουν σε όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων που δεν χειρίζονται τα ψηφιακά εργαλεία, να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες*[43] ».

Η υποχρέωση αυτή θα ισχύει για τους φορείς στους οποίους εφαρμόζεται ο νόμος της 19ης Ιουλίου 2018, συμπεριλαμβανομένων των ομοσπονδιακών δημόσιων επιχειρήσεων όπως η Proximus (δίκτυο τηλεφωνίας και διαδικτύου), η SNCB (Εθνική Εταιρεία Σιδηροδρόμων του Βελγίου), την Bpost (ταχυδρομικές υπηρεσίες) και τη Skeyes (δημόσια επιχείρηση που διασφαλίζει την ασφάλεια της εναέριας κυκλοφορίας στον εναέριο χώρο για τον οποίο είναι υπεύθυνο το Βέλγιο).

Στο άρθρο 7 του νόμου της 16ης Ιουλίου 2026 προβλέπεται μηχανισμός ελέγχου, οι λεπτομέρειες του οποίου θα καθοριστούν με βασιλικό διάταγμα.

Κατά τη διάρκεια των κοινοβουλευτικών συζητήσεων, ωστόσο, ένας βουλευτής εξέφρασε αμφιβολίες σχετικά με το περιορισμένο πεδίο εφαρμογής του νομοσχεδίου, στο μέτρο που αυτό δεν επεκτείνεται σε ιδιωτικούς φορείς που παρέχουν βασικές υπηρεσίες, όπως οι πάροχοι ενέργειας, οι τραπεζικές υπηρεσίες κ.λπ.:

---

[40] *Κοινοβουλευτικό έγγραφο*, Βουλή, σύνοδος 2017-2018, 54-3159/1.

[41] *Κοινοβουλευτικό έγγραφο*, Βουλή, σύνοδος 2022-2023, 55-3481/1.

[42] Βλ. ιδίωςhttps://lire-et-ecrire.be/Lettre-ouverte-a-la-ministre-Vanessa-Matz

[43] Κοινοβουλευτικό έγγραφο, *Βουλή* των Αντιπροσώπων, 56-1574/003. Για το τελικό κείμενο, βλ. Κοινοβουλευτικό έγγραφο, *Βουλή των Αν*τιπροσώπων, 56-1574/008, το οποίο παραπέμπει στο 56-1574/006.

«Ο ομιλητής επισημαίνει στη συνέχεια ότι το πεδίο εφαρμογής του κειμένου παραμένει περιορισμένο και εκτιμά ότι θα ήταν σκόπιμο, μακροπρόθεσμα, να επεκταθεί αυτή η λογική στους βασικούς φορείς της καθημερινότητας, όπως οι τράπεζες, τα νοσοκομεία, οι αλληλοβοηθητικές εταιρείες, τα συνδικάτα, οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και οι προμηθευτές ενέργειας. Ζητά, επομένως, τη διεύρυνση του πεδίου προστασίας και ρωτά την υπουργό σχετικά με τα μέσα που θα μπορούσε να κινητοποιήσει προς αυτή την κατεύθυνση, καθώς και για τα επόμενα βήματα της δράσης της στον τομέα της ψηφιακής ένταξης»[44] .

Η απάντηση της υπουργού παρέμεινε ασαφής:

«Η υπουργός έχει πλήρη επίγνωση των πιθανών δυσκολιών που συνδέονται με την χωρίς αποκλεισμούς πρόσβαση σε ορισμένες ιδιωτικές υπηρεσίες που είναι ωστόσο απαραίτητες για τους πολίτες, ιδίως στους τομείς των τραπεζών και των μεταφορών. Η ψηφιοποίηση αποτελεί μια φυσική εξέλιξη της σύγχρονης κοινωνίας και μπορεί, εξάλλου, να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για ένα μέρος των καταναλωτών. Ορισμένες εμπορικές αποφάσεις ενδέχεται να δημιουργήσουν πραγματικούς κινδύνους αποκλεισμού για τις πιο ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού. Κάθε επιχείρηση παραμένει ελεύθερη να καθορίζει τη δική της εμπορική πολιτική. Η υπουργός επισημαίνει, ωστόσο, ότι οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να τηρούν το ισχύον νομικό πλαίσιο, ιδίως όσον αφορά την απαγόρευση των διακρίσεων.

Σε ορισμένους συγκεκριμένους τομείς —όπως ο αεροπορικός τομέας—, ισχύουν ειδικοί κανόνες σχετικά με την προστασία και τη συνδρομή των ατόμων με αναπηρία, οι οποίοι ενδέχεται να έρχονται σε σύγκρουση με ορισμένες εμπορικές πρακτικές. Τα θέματα αυτά εμπίπτουν κυρίως στην αρμοδιότητα του Υπουργού Κινητικότητας, Κλίματος και Περιβαλλοντικής Μετάβασης, αφενός, και του Υπουργού Προστασίας των Καταναλωτών, Καταπολέμησης της Κοινωνικής Απάτης, Ατόμων με Αναπηρία και Ίσων Ευκαιριών, αφετέρου»[45] .

Ο νόμος της 16ης Ιουλίου 2026 παρουσιάζει επίσης ελλείψεις λόγω της απουσίας προτύπων ποιότητας όσον αφορά τα μη ψηφιακά κανάλια και σαφών κριτηρίων σε θέματα προσβασιμότητας, διαθεσιμότητας, χρόνων αναμονής και ποιότητας εξυπηρέτησης[46] . Έτσι, για παράδειγμα, θα έπρεπε ιδίως να προβλεφθεί ότι τα ωράρια λειτουργίας των γραφείων εξυπηρέτησης θα είναι ευανάγνωστα, σταθερά και συμβατά με την πραγματική ζωή.

2) Σε επίπεδο της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας

62. Στο επίπεδο της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας εκδόθηκαν το κοινό διάταγμα και η κοινή διαταγή της Γαλλικής Κοινοτικής Επιτροπής (COCOF), της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας και της Κοινής Κοινοτικής Επιτροπής (COCOM) της 25ης Ιανουαρίου 2024 «σχετικά με την ψηφιακή μετάβαση των δημόσιων αρχών»[47] .

Τα κοινά διατάγματα και διατάξεις αποσκοπούν, για την Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας, την COCOF και την COCOM, στην ταχύτερη, αποτελεσματικότερη και ασφαλέστερη επεξεργασία των φακέλων,

---

[44] *Κοινοβουλευτικό έγγραφο*, Βουλή των Αντιπροσώπων, 56-1574/003, σ. 11,
[45] *Κοινοβουλευτικό έγγραφο*, Βουλή των Αντιπροσώπων, 56-1574/003, σ. 16.
[46] *Κοινοβουλευτικό έγγραφο*, Βουλή των Αντιπροσώπων, 56-1574/003, σ. 10.
[47] 25 Ιανουαρίου 2024. - Κοινό διάταγμα και κοινή διαταγή της Γαλλικής Κοινοτικής Επιτροπής, της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας και της Κοινής Κοινοτικής Επιτροπής σχετικά με την ψηφιακή μετάβαση των δημόσιων αρχών, *M.B.*, 21 Φεβρουαρίου 2024.

ιδίως περιορίζοντας τους κινδύνους απώλειας εγγράφων, ενώ παράλληλα μειώνεται ο διοικητικός φόρτος που βαρύνει τους χρήστες.

Τα κοινά διατάγματα και οι κοινές διαταγές περιλαμβάνουν δύο φορές τις ακόλουθες διατάξεις: «*Κατ' ελάχιστον, οι δημόσιες αρχές πρέπει να παρέχουν στους χρήστες τους τη δυνατότητα φυσικής εξυπηρέτησης, τηλεφωνική εξυπηρέτηση και επικοινωνία μέσω ταχυδρομείου (υπογραμμισμένο από τις προσφεύγουσες)». Μπορούν να εφαρμοστούν εναλλακτικά μέτρα «εφ' όσον εγγυώνται στον εν λόγω χρήστη επίπεδο εξυπηρέτησης τουλάχιστον ισοδύναμο με τα προαναφερθέντα μέτρα»*[48] .

Επιπλέον, ορίζουν ότι *«Οι δημόσιες αρχές δεν υποχρεούνται να πληρούν τις απαιτήσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 1, εδάφιο 1ª , και 2, εδάφιο 1ª , όταν οι απαιτήσεις αυτές έχουν ως αποτέλεσμα να επιβάλλουν δυσανάλογο βάρος στις δημόσιες αρχές. Στο πλαίσιο αυτό, η δημόσια αρχή πρέπει να προβαίνει σε προκαταρκτική αξιολόγηση προκειμένου να προσδιορίσει σε ποιο βαθμό η τήρηση των απαιτήσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, εδάφιο 1er , και στην παράγραφο 2, εδάφιο 1er , επιβάλλει δυσανάλογο βάρος. Οι δημόσιες αρχές τεκμηριώνουν την προκαταρκτική αξιολόγηση που πραγματοποιείται σύμφωνα με το εδάφιο 1er* »[49] .

Το εν λόγω κοινό διάταγμα και η κοινή διαταγή εφαρμόζονται στις δημόσιες διοικήσεις που απαριθμούνται στο άρθρο 3:

> *«1° τις διοικητικές αρχές και τα συμβουλευτικά όργανα που υπάγονται στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας·*
> *2° τις υπηρεσίες που υπάγονται στην Κυβέρνηση της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας· 3° τις υπηρεσίες που υπάγονται στο Κοινοβούλιο της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας·*
> *4° τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου που υπάγονται, άμεσα ή έμμεσα, στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας·*
> *5° τις διοικητικές αρχές που ασκούν τις αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί στον Αστικό Σύμπλεγμα των Βρυξελλών·*
> *6° τις δημοτικές διοικητικές αρχές και τα δημοτικά συμβουλευτικά όργανα·*
> *7° οι περιφερειακοί και διαπεριφερειακοί διαδημοτικοί οργανισμοί που υπάγονται στη διοικητική εποπτεία της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας, καθώς και οι θυγατρικές τους, οι δημοτικές και πολυδημοτικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις (ASBL) και οι αυτόνομες δημοτικές επιχειρήσεις, που αναφέρονται στη διάταξη της 5ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους ειδικούς τρόπους δημοτικής διαχείρισης και τη διαδημοτική συνεργασία·*
> *8° τις διοικητικές αρχές που υπάγονται στην Κοινή Κοινοτική Επιτροπή· 9° τις υπηρεσίες που υπάγονται στο Ενωμένο Σώμα της Κοινής Κοινοτικής Επιτροπής*
> *.*
> *10° οι υπηρεσίες που υπάγονται στη Συνέλευση της Κοινής Κοινοτικής Επιτροπής·*
> *11° οι υπηρεσίες που υπάγονται στο Συμβούλιο της Γαλλικής Κοινοτικής Επιτροπής· 12° τα δημόσια κέντρα κοινωνικής πρόνοιας·*
> *13° οι ενώσεις που αναφέρονται στα κεφάλαια XII και* XIIbis *του οργανικού νόμου της 8ης Ιουλίου 1976 για τα δημόσια κέντρα κοινωνικής δράσης·*
> *14° οι διοικητικές αρχές που υπάγονται στη Γαλλική Κοινοτική Επιτροπή*
> *.*
> *15° οι υπηρεσίες που υπάγονται στη Συνέλευση της Γαλλικής Κοινοτικής Επιτροπής· 16° κάθε άλλο νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου που έχει συσταθεί με διάταγμα ή από τις δημόσιες αρχές που αναφέρονται στα σημεία 1° έως 15°».*

[48] Άρθρο 13, §1er , εδάφιο 2 και άρθρο 13, §2, εδάφιο 2.
[49] Άρθρο 13, §8.

Ωστόσο, το εν λόγω κοινό διάταγμα και η κοινή διαταγή δεν εφαρμόζονται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις που παρέχουν βασική υπηρεσία.

63. Αρκετές διατάξεις των εν λόγω κοινών διαταγμάτων και διατάξεων έχουν προσβληθεί με αίτημα ακύρωσης ενώπιον του Συνταγματικού Δικαστηρίου, με την αιτιολογία ότι δεν εξασφάλιζαν τριπλή μη ψηφιακή πρόσβαση – φυσική παρουσία, τηλεφωνική εξυπηρέτηση και ταχυδρομική αποστολή – στις εν λόγω διοικητικές υπηρεσίες.

Ένας από τους λόγους ακύρωσης αφορούσε την παραβίαση του άρθρου *22β* του Συντάγματος[50] , σε συνδυασμό με τα άρθρα 9, 19 και 27 της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, η οποία υιοθετήθηκε στη Νέα Υόρκη στις 13 Δεκεμβρίου 2006, με το άρθρο 26 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και με το άρθρο 15 του αναθεωρημένου Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη.

Με την απόφαση 126/2025 της 25ης Σεπτεμβρίου 2025, το Συνταγματικό Δικαστήριο απέρριψε την προσφυγή, υπό την προϋπόθεση ότι η προσβαλλόμενη νομοθεσία ερμηνεύεται ως επιτρέπουσα την παρέκκλιση από την τριπλή εγγύηση μη αριθμητικού χαρακτήρα μόνο (1) εάν οι παρεκκλίσεις είναι οι ίδιες μη αριθμητικού χαρακτήρα και (2) εφόσον διασφαλίζεται ένα τουλάχιστον ισοδύναμο επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

Επιπλέον, η δυνατότητα μιας δημόσιας αρχής να μην θεσπίζει μέτρα που συνεπάγονται για αυτήν δυσανάλογο βάρος πρέπει να ερμηνεύεται ως μη επιτρέπουσα την παραίτηση από την τριπλή μη αριθμητική εγγύηση ή από ισοδύναμη εγγύηση. Η ερμηνεία αυτή είναι δεσμευτική.

64. Οι προσφεύγουσες εκτιμούν ότι οι απαιτήσεις έναντι των νομοθετών, τις οποίες το Συνταγματικό Δικαστήριο συνάγει σιωπηρά από το άρθρο *22β* του Συντάγματος με την απόφασή του «υπό την επιφύλαξη ερμηνείας», είναι σχετικές, αλλά δεν είναι επαρκώς ακριβείς και πλήρεις ώστε να αντιστοιχούν σε εκείνες που μπορούν να συναχθούν από τον Χάρτη (βλ. *ανωτέρω*, II, Α, «Οι αιτήσεις»).

65. Επιπλέον, πρέπει να διαπιστωθεί ότι, παρά την απόφαση του Συνταγματικού Δικαστηρίου, οι νομοθέτες και οι εκτελεστικές αρχές των διαφόρων βελγικών οντοτήτων συνεχίζουν να εκδίδουν νομοθετικές πράξεις και διατάγματα που δεν λαμβάνουν υπόψη την ερμηνεία που δόθηκε[51] .

3) Σε επίπεδο της Περιφέρειας της Βαλλονίας

66. Στο επίπεδο της Περιφέρειας της Βαλλονίας εκδόθηκε το διάταγμα της 2ας Μαΐου 2019 «σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα»

---

[50] Άρθρο *22ter – Κάθε άτομο με αναπηρία έχει το δικαίωμα στην πλήρη ένταξη στην κοινωνία, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος σε εύλογες προσαρμογές.*
Ο νόμος, το διάταγμα ή ο κανόνας που αναφέρεται στο άρθρο 134 εγγυώνται την προστασία αυτού του δικαιώματος.

[51] Βλ. UNIA, *Γνωμοδότηση αριθ. 391 της 20ής Οκτωβρίου 2025 σχετικά με το σχέδιο διατάγματος που τροποποιεί το διάταγμα της 3ης Απριλίου 2014 σχετικά με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες μεταξύ των χρηστών και των δημόσιων αρχών της Γαλλικής Κοινότητας και σχετικά με την ψηφιακή πύλη της Ομοσπονδίας Βαλλονίας-Βρυξελλών,* διαθέσιμη στο διαδίκτυο: 2025-10-13-Avis-Digitalisation-FWB.pdf· UNIA, *Γνωμοδότηση αριθ. 398 της 19ης Δεκεμβρίου 2018 για την τροποποίηση του νόμου της 19ης Ιουλίου 2018 σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα και του νόμου της 4ης Μαΐου 2016 σχετικά με τα ανοιχτά δεδομένα και την επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα,* διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Προσχέδιο νόμου σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοσελίδων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του ομοσπονδιακού δημόσιου τομέα· Unia, *Γνωμοδότηση αριθ. 367 σχετικά με τον χρονικό περιορισμό των επιδομάτων ανεργίας,* Σεπτέμβριος 2024, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Γνωμοδότηση σχετικά με τον χρονικό περιορισμό των επιδομάτων ανεργίας στο… | Unia.

καθώς και το διάταγμα της 2ας Μαΐου 2019 «σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοσελίδων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα για τα θέματα που ρυθμίζονται από το άρθρο 138 του Συντάγματος»[52] (το άρθρο 138 του Συντάγματος επιτρέπει, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, στην Περιφέρεια της Βαλλονίας να ασκεί, εν όλω ή εν μέρει, τις αρμοδιότητες της Γαλλικής Κοινότητας).

Ωστόσο, τα διατάγματα αυτά δεν προβλέπουν εγγυήσεις για τη μη ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

67. Το διάταγμα της 21ης Νοεμβρίου 2024 «σχετικά με τη διοικητική απλοποίηση και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες μεταξύ των χρηστών και των βαλλωνικών δημόσιων αρχών» περιέχει, από την πλευρά του, συγκεκριμένες διατάξεις για την «καταπολέμηση των ψηφιακών ανισοτήτων» (κεφάλαιο 5):

> *Άρθρο 13. §1. Με την επιφύλαξη της εξαίρεσης που αναφέρεται στο άρθρο 2, παράγραφος 1, προκειμένου να καταπολεμηθούν οι ψηφιακές ανισότητες, η δημόσια αρχή πρέπει να εγγυάται σε κάθε χρήστη:*
> *1° υποστήριξη για τη διεκπεραίωση των διοικητικών του διαδικασιών μέσω διαδικτύου·*
> *2° τεχνολογικές λύσεις που καθιστούν κάθε διοικητική διαδικασία ή επικοινωνία μέσω διαδικτύου πιο εύκολα προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία·*
> *3° τη δυνατότητα διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών ή των επικοινωνιών με τρόπο διαφορετικό από το διαδίκτυο, παρέχοντας στους χρήστες της φυσική εξυπηρέτηση, τηλεφωνική υπηρεσία και επικοινωνία μέσω ταχυδρομείου.*
> *Η δημόσια αρχή μεριμνά για τη δημοσιοποίηση των εν λόγω τρόπων διεκπεραίωσης προς τους χρήστες.*
> *§2. Η Κυβέρνηση μπορεί να καθορίσει συμπληρωματικούς όρους εφαρμογής των μέτρων που αναφέρονται στην παράγραφο 1.*
> *Η Κυβέρνηση μπορεί να αναπτύξει πρωτοβουλίες και να λάβει άλλα ειδικά μέτρα με σκοπό τη μείωση των ψηφιακών ανισοτήτων.*

Το διάταγμα αφορά τις ακόλουθες δημόσιες αρχές:

> *«α) την Περιφέρεια της Βαλλονίας και τους οργανισμούς δημοσίου συμφέροντος που υπάγονται σε αυτήν·*
> *b) τους δήμους, τις επαρχίες και άλλους τοπικούς φορείς που διέπονται από τον Κώδικα της Τοπικής Δημοκρατίας και της Αποκέντρωσης·*
> *c) τους οργανισμούς που υπάγονται άμεσα στα όργανα που αναφέρονται στα στοιχεία α) ή β)·*
> *d) τις οντότητες, ανεξαρτήτως μορφής και φύσης, οι οποίες έχουν συσταθεί για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών γενικού συμφέροντος και των οποίων είτε η δραστηριότητα χρηματοδοτείται κατά κύριο λόγο από τις δημόσιες αρχές ή τους οργανισμούς που αναφέρονται στο στοιχείο α),*
> *β) ή γ), είτε η διαχείρισή τους υπόκειται στον έλεγχο των εν λόγω δημόσιων αρχών ή φορέων, είτε περισσότερα από τα μισά μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου διορίζονται από τις εν λόγω αρχές ή φορείς·*
> *e) οι ενώσεις που έχουν συσταθεί από μία ή περισσότερες δημόσιες αρχές που αναφέρονται στα στοιχεία α), β),*
> *γ) ή δ)».*

Το βαλλωνικό διάταγμα φαίνεται να έχει ευρύτερο πεδίο εφαρμογής ως προς τα πρόσωπα σε σχέση με το κοινό διάταγμα και την κοινή διαταγή της 25ης Ιανουαρίου 2024, ιδίως λόγω του στοιχείου δ) του, αλλά εξακολουθεί να εξαρτάται από την ύπαρξη δομικού και θεσμικού δεσμού με δημόσια αρχή, είτε μέσω μηχανισμού σύνδεσης, ελέγχου είτε συμμετοχής.

[52] Τα εν λόγω διατάγματα μεταφέρουν στην εθνική νομοθεσία την οδηγία (ΕΕ) 2016/2012 «σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα».

Συνεπώς, το διάταγμα αυτό δεν εφαρμόζεται σε όλες τις ιδιωτικές επιχειρήσεις που παρέχουν βασική υπηρεσία.

68. Το διάταγμα της 21ης Νοεμβρίου 2024 «σχετικά, για τα θέματα που ρυθμίζονται δυνάμει του άρθρου 138 του Συντάγματος, με τη διοικητική απλοποίηση και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες μεταξύ των χρηστών και των βαλλωνικών δημόσιων αρχών» περιλαμβάνει πανομοιότυπες διατάξεις (άρθρο 14) για τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Γαλλικής Κοινότητας, τα οποία έχουν μεταβιβαστεί στην Περιφέρεια της Βαλλονίας.

69. Αν και οι προσφεύγουσες εγκρίνουν τις αρχές στις οποίες βασίζεται το διάταγμα αυτό, επισημαίνουν ότι η εν λόγω νομοθεσία δεν εμποδίζει τις δημόσιες υπηρεσίες να καταργήσουν τα γκισέ ή να εφαρμόζουν πιο ευνοϊκές τιμές στο διαδίκτυο.

Επιπλέον, το διάταγμα αυτό δεν εφαρμόζεται σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες της Βαλλονίας.

4) Σε επίπεδο της Φλαμανδικής Περιφέρειας

70. Στο επίπεδο της Φλαμανδικής Περιφέρειας, το διάταγμα της 7ης Δεκεμβρίου 2018 «περί διακυβέρνησης» μεταφέρει στην εθνική νομοθεσία την οδηγία (ΕΕ) 2016/2012. Δεν προβλέπει εγγυήσεις για μη ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

71. Το διάταγμα της 23ης Ιουνίου 2023 «που τροποποιεί το διάταγμα της 18ης Ιουλίου 2008 «σχετικά με την ηλεκτρονική ανταλλαγή διοικητικών δεδομένων», το διάταγμα της 13ης Ιουλίου 2012 «για τη σύσταση και την οργάνωση ενός φλαμανδικού φορέα ενοποίησης υπηρεσιών», το διάταγμα διακυβέρνησης της 7ης Δεκεμβρίου 2018 και το διάταγμα της 2ας Δεκεμβρίου 2022 «που εγκρίνει τη δημιουργία του αυτόνομου εξωτερικού οργανισμού ιδιωτικού δικαίου Φλαμανδική Δημόσια Υπηρεσία Δεδομένων [*Vlaams Datanutsbedrijf*] υπό τη μορφή ανώνυμης εταιρείας, με σκοπό την ενίσχυση του πλαισίου της ψηφιακής ανταλλαγής δεδομένων »» έχει ως στόχο τη δημιουργία ενός σταθερού νομικού πλαισίου για τη διευκόλυνση και την τυποποίηση της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των φλαμανδικών και τοπικών αρχών.

Μεταξύ πολλών άλλων μέτρων, υποστηρίζει την ψηφιοποίηση στον τομέα της υγείας, ιδίως όσον αφορά τη δημιουργία ηλεκτρονικού φακέλου ασθενούς για την πρωτοβάθμια περίθαλψη.

Ωστόσο, δεν προβλέπει εγγυήσεις για τη μη ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

72. Επιπλέον, ο φλαμανδικός νομοθέτης τροποποίησε, στις 5 Ιουνίου 2026, τον χάρτη των δημόσιων υπηρεσιών του, προκειμένου να καταστήσει τη διοίκηση πιο προσβάσιμη, ιδίως υπογραμμίζοντας το δικαίωμα σε υπηρεσίες με φυσική παρουσία[53] .

5) Σε επίπεδο της Γαλλικής Κοινότητας

73. Σε επίπεδο της Γαλλικής Κοινότητας, το διάταγμα της 3ης Μαΐου 2019 «σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για κινητά των δημόσιων φορέων» μεταφέρει στην εθνική νομοθεσία την οδηγία (ΕΕ) 2016/2012.

Δεν προβλέπει εγγυήσεις για μη ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

[53] Ανανέωση του Χάρτη Παροχής Υπηρεσιών της Φλάνδρας | Vlaanderen.be

6) Σε επίπεδο της Γερμανόφωνης Κοινότητας

74. Στο επίπεδο της Γερμανόφωνης Κοινότητας, το διάταγμα της 15ης Οκτωβρίου 2025 «σχετικά με την ηλεκτρονική επικοινωνία, δημόσια ή απευθυνόμενη σε ιδιώτες, των αρχών της γερμανόφωνης περιφέρειας» μεταφέρει στην εθνική νομοθεσία την οδηγία (ΕΕ) 2016/2012. Το άρθρο 14 έχει ως εξής:

> *Αρχή*
>
> *Με την επιφύλαξη αντίθετων νομοθετικών, διατακτικών ή κανονιστικών διατάξεων, ένας χρήστης δεν μπορεί να υποχρεωθεί να προβεί σε πράξη ή να επικοινωνήσει με την αρχή μέσω ηλεκτρονικών μέσων.*

Ωστόσο, το διάταγμα δεν προβλέπει εγγυήσεις για τη μη ψηφιακή πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

***

75. Συμπερασματικά, τόσο η ομοσπονδιακή νομοθεσία όσο και οι νομοθεσίες ορισμένων ομοσπονδιακών οντοτήτων, όπως η Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών και η Περιφέρεια της Βαλλονίας, επιβάλλουν υποχρεώσεις μη ψηφιακής πρόσβασης σε δημόσιους φορείς, ανεξαρτήτως τομέα, αλλά εξαιρούν από το πεδίο εφαρμογής τους τους ιδιωτικούς φορείς που παρέχουν, ωστόσο, μια βασική υπηρεσία.

ΜΈΡΟΣ IV. ΑΝΆΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΌΝΩΝ

A. Παραβίαση του άρθρου 30 του Χάρτη

76. Το άρθρο 30 του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος I: Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό.*
>
> *Μέρος II: Δικαίωμα στην προστασία από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό*
>
> *Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην προστασία από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό, τα Μέρη δεσμεύονται:*
>
> *a) να λάβουν μέτρα στο πλαίσιο μιας συνολικής και συντονισμένης προσέγγισης για την προώθηση της αποτελεσματικής πρόσβασης, ιδίως στην απασχόληση, τη στέγαση, την κατάρτιση, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό, την κοινωνική και ιατρική περίθαλψη, των ατόμων που βρίσκονται ή κινδυνεύουν να βρεθούν σε κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού ή φτώχειας, καθώς και των οικογενειών τους·*
>
> *b) να επανεξετάσουν τα μέτρα αυτά με σκοπό την προσαρμογή τους, εφόσον κριθεί αναγκαίο.*

77. Η Επιτροπή έχει συχνά τονίσει ότι το να ζει κανείς σε κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού προσβάλλει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια[54] .

78. Η Επιτροπή υπενθυμίζει επίσης ότι η ολοκληρωμένη και συντονισμένη προσέγγιση που προβλέπεται στο άρθρο 30 πρέπει να συνίσταται σε ένα αναλυτικό πλαίσιο, ένα σύνολο προτεραιοτήτων και αντίστοιχων μέτρων με σκοπό την πρόληψη και την άρση των εμποδίων που παρεμποδίζουν την πρόσβαση στα κοινωνικά δικαιώματα, ιδίως στην απασχόληση, τη στέγαση, την κατάρτιση, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και την κοινωνική και ιατρική περίθαλψη[55] .

Είναι σκόπιμο να συνδεθούν και να ενσωματωθούν οι δημόσιες πολιτικές με συνεκτικό τρόπο, ενσωματώνοντας την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού σε όλους τους τομείς της δημόσιας δράσης και υπερβαίνοντας μια καθαρά τομεακή ή κατηγοριοποιημένη προσέγγιση. Πρέπει να υπάρχουν αποτελεσματικοί μηχανισμοί συντονισμού σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου της παροχής βοήθειας και υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες (Δήλωση σχετικά με την COVID-19 και τα κοινωνικά δικαιώματα, η οποία εγκρίθηκε στις 24 Μαρτίου 2021).

Η Επιτροπή υπενθύμισε, επιπλέον, ότι τα εν λόγω μέτρα πρέπει να αποσκοπούν στην ενίσχυση της πρόσβασης στα κοινωνικά δικαιώματα, τον έλεγχο και τη διασφάλιση της εφαρμογής τους, στη βελτίωση των διαδικασιών που αφορούν τις παροχές και τις υπηρεσίες καθώς και τη διαχείρισή τους, στην παροχή καλύτερης ενημέρωσης σχετικά με τα κοινωνικά δικαιώματα και τις σχετικές παροχές και υπηρεσίες, στην άρση των ψυχολογικών και κοινωνικοπολιτισμικών εμποδίων που παρεμποδίζουν την πρόσβαση στα δικαιώματα και, όπου απαιτείται, στη στοχευμένη στήριξη των πιο ευάλωτων ομάδων και περιοχών[56] .

79. Το σύνολο των δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στον Χάρτη τίθεται σε κίνδυνο λόγω της παρεμποδισμένης πρόσβασης, εξαιτίας της ψηφιοποίησης, στις δημόσιες και στις βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες.

---

[54] βλ. *πρόσφατα Διεθνής Ομοσπονδία για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (FIDH) και Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Βελγίου*, Καταγγελία αριθ. 233/2023, 17 Μαρτίου 2026, §102

[55] Συμπεράσματα 2013, ερμηνευτική παρατήρηση του άρθρου 30

[56] Συμπεράσματα 2003, Ερμηνευτική παρατήρηση του άρθρου 30· *Διεθνής Ομοσπονδία για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (FIDH) και Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Βελγίου*, Καταγγελία αριθ. 233/2023, 17 Μαρτίου 2026, §85

Συγκεκριμένα, τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση από ψηφιακή άποψη, ως συνέπεια της μαζικής και επιταχυνόμενης ψηφιοποίησης, καμία πρόσβαση ή έχουν υπερβολικά περιορισμένη πρόσβαση σε πολλαπλούς τομείς της κοινωνικής ζωής, στις διοικητικές υπηρεσίες και τις δημόσιες υπηρεσίες, σε βασικές υπηρεσίες όπως οι δημόσιες ή ιδιωτικές υπηρεσίες υγείας, οι τραπεζικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, οι δημόσιες ή ιδιωτικές κοινωνικές υπηρεσίες, τα αμοιβαία ταμεία, οι υπηρεσίες κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων μεταφορών, οι υπηρεσίες παροχής νερού, φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος κ.λπ.

80. Η Επιτροπή υπογράμμισε τη στενή σχέση μεταξύ της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος που κατοχυρώνεται στο άρθρο 30 του Χάρτη και της άσκησης των δικαιωμάτων που αναγνωρίζονται σε άλλες διατάξεις, μεταξύ των οποίων το δικαίωμα στην προστασία της υγείας (άρθρο 11), τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (άρθρο 15), η κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία της οικογένειας (άρθρο 16) καθώς και των παιδιών και των εφήβων (άρθρο 17)[57] .

81. Η συλλογή πολυάριθμων μαρτυριών[58] στο πλαίσιο της παρούσας καταγγελίας επέτρεψε τον εντοπισμό αρκετών συγκεκριμένων περιπτώσεων κοινωνικού αποκλεισμού που απορρέουν από τις ψηφιακές ανισότητες, αποκλεισμός ο οποίος, εξάλλου, αποτελεί εμπόδιο στην αποτελεσματική άσκηση άλλων δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στον Χάρτη.

82. Συνεπώς, τα άτομα που υφίστανται στη Βέλγιο ψηφιακές ανισότητες στην **πρόσβαση σε κοινωνικές, εκπαιδευτικές, εργασιακές ή υγειονομικές υπηρεσίες**, όπως αναλύονται στα **σημεία IV.C έως G** της παρούσας καταγγελίας, βρίσκονται ταυτόχρονα σε κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού.

83. Επιπλέον, αν και ο Χάρτης δεν κατοχυρώνει ούτε ένα γενικό αυτόνομο δικαίωμα στα αγαθά πρώτης ανάγκης, ούτε ένα αυτόνομο δικαίωμα πρόσβασης στις (δημόσιες) μεταφορές, στις τραπεζικές υπηρεσίες και στις ενεργειακές υπηρεσίες, αρκετές διατάξεις του Χάρτη μπορούν να προστατεύουν την πρόσβαση αυτή ως προϋπόθεση για την αποτελεσματική άσκηση άλλων θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων.

Έτσι, αν και ο Χάρτης δεν διατυπώνει ρητά ένα «γενικό δικαίωμα στα **αγαθά πρώτης** ανάγκης», πολλές από τις διατάξεις του που έχουν επικυρωθεί από το Βέλγιο κατοχυρώνουν την αποτελεσματική πρόσβαση σε ό,τι είναι απαραίτητο για μια αξιοπρεπή διαβίωση, μεταξύ των οποίων το άρθρο 30 που παρέχει προστασία από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Η παρεμποδισμένη πρόσβαση στα αγαθά πρώτης ανάγκης εξετάζεται, συνεπώς, στο **σημείο IV.A.1**.

Ομοίως, εφόσον η έλλειψη **πρόσβασης σε τραπεζικές υπηρεσίες** εμποδίζει στην πράξη ένα άτομο να λάβει μισθό, παροχές, να πληρώσει ενοίκιο ή να συμμετάσχει στην κανονική κοινωνική ζωή, θα μπορούσε, κατά περίπτωση, να προβληθεί η παραβίαση αρκετών διατάξεων του Χάρτη που έχει αποδεχθεί το Βέλγιο (άρθρα 1^1 , 10, §1^1 , 12, §1^1 , 11, 13, §§1^1 έως 3, 14, §1^1 , 15, §3 και 16), αλλά και, γενικότερα, η παραβίαση του άρθρου 30. Η παρεμπόδιση της πρόσβασης σε τραπεζικές υπηρεσίες εξετάζεται, συνεπώς, στο **σημείο IV.A.2**.

Παράλληλα, δεδομένου ότι η έλλειψη προσβάσιμων, οικονομικά προσιτών ή διαθέσιμων **(δημόσιων) μέσων μεταφοράς** εμποδίζει στην πράξη ορισμένα άτομα να έχουν πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, στην εργασία, στο σχολείο ή στην κοινωνική ζωή, θα μπορούσε να επικαλεστεί και πάλι η παραβίαση διαφόρων διατάξεων του Χάρτη που έχει επικυρώσει το Βέλγιο (άρθρα 1^1 , 10, §1^1 , 12, §1^1 , 11, 13, §§1^1 έως 3, 14, §1^1 , 15,
§3, 16 και 17), αλλά και, γενικότερα, η παραβίαση του άρθρου 30. Η παρεμπόδιση της πρόσβασης στα μέσα μεταφοράς εξετάζεται, συνεπώς, στο **σημείο IV.A.3**.

---

[57] *Διεθνής Οργάνωση για την Προστασία των Παιδιών (DEI), Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Εθνικών Ενώσεων που εργάζονται με τους άστεγους (FEANTSA), Ευρωπαίοι Δικαστές για τη Δημοκρατία και τις Ελευθερίες (MEDEL), Συνδικαλιστική Συνομοσπονδία «Comisiones Obreras» (CCOO) και Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Ισπανίας,* καταγγελία αριθ. 206/2022, 11 Σεπτεμβρίου 2024, §199

[58] Βλ. ιδίως τα έγγραφα C και D

Τέλος, το θεμελιώδες δικαίωμα στην **ενέργεια** κατοχυρώνεται μέσω του δικαιώματος στην καλύτερη δυνατή κατάσταση υγείας (άρθρο 11), του δικαιώματος της οικογένειας σε κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία (άρθρο 16), αλλά και, γενικότερα, μέσω της καταπολέμησης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού που κατοχυρώνεται στο άρθρο 30 του Χάρτη. Η παρεμπόδιση της πρόσβασης στις ενεργειακές υπηρεσίες εξετάζεται, συνεπώς, στο **σημείο IV.A.4**.

1) Η περιορισμένη πρόσβαση σε καταστήματα πρώτης ανάγκης

84. Οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα ενθαρρύνουν τη χρήση εφαρμογών για κινητά, προσφέροντας οφέλη σε όσους τις κατεβάζουν και τις χρησιμοποιούν ή σε όσους πραγματοποιούν παραγγελίες μέσω διαδικτύου.

Ορισμένα μεγάλα καταστήματα προσφέρουν εκπτώσεις σε πελάτες που παρουσιάζουν την κάρτα πιστότητάς τους στο smartphone τους και όχι σε φυσική κάρτα. Για παράδειγμα: «*Η θεία μου, μια ηλικιωμένη, αγόρασε μια μικρή οικιακή συσκευή με επιστροφή χρημάτων σχεδόν 50%, η οποία όμως χορηγείται μόνο αν συμπληρώσει κανείς τη φόρμα στο διαδίκτυο και επισυνάψει φωτογραφίες του τιμολογίου και του γραμμικού κώδικα της συσκευασίας… Επομένως, πρέπει να διαθέτει κανείς το κατάλληλο smartphone και τις απαραίτητες γνώσεις*[59]*».*

85. Σε μια εποχή που το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι έτοιμο να αντικαταστήσει τις αγορές στα καταστήματα, τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής επισφάλειας αποκλείονται από τη δυνατότητα να αγοράσουν οποιοδήποτε προϊόν μέσω διαδικτύου.

86. Οι οργανώσεις *Eneo* και *Altéo*, συνεργάτες της *Χριστιανικής Αλληλεγγύης,* οι οποίες υπερασπίζονται η μία τα δικαιώματα των ηλικιωμένων και η άλλη τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, επισημαίνουν την άνιση πρόσβαση στις εκπτώσεις και στις κάρτες πιστότητας, οι οποίες σήμερα είναι κυρίως ψηφιακές, την αδυναμία να επωφεληθούν από *τις επιστροφές χρημάτων* που προσφέρονται κατά την αγορά ορισμένων ειδών λόγω της εισαγωγής ηλεκτρονικών εντύπων, τις οδηγίες χρήσης των οικιακών συσκευών που είναι προσβάσιμες μόνο μέσω κωδικού QR[60] , τις συναλλαγές στα καταστήματα που απαιτούν τη χρήση κωδικών QR, τη δυσκολία επικοινωνίας με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών των καταστημάτων και των επιχειρήσεων, οι οποίες παραπέμπουν στους ιστότοπούς τους, καθώς και την αδυναμία λήψης έντυπων τιμολογίων, εκτός εάν ζητηθούν ρητά μέσω της δημιουργίας ενός ψηφιακού προφίλ[61] .

2) Η προβληματική πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες

87. Όσον αφορά τις βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες, όπως οι τραπεζικές, η πρόσβαση σε αυτές έχει καταστεί πιο δύσκολη για πολλά άτομα λόγω της ψηφιοποίησής τους[62] .

88. Ο αριθμός των τραπεζικών καταστημάτων και η δυνατότητα φυσικής συνάντησης με τους υπαλλήλους έχουν μειωθεί δραστικά, με σκοπό τη μείωση του κόστους —ιδίως μέσω του περιορισμού του προσωπικού— και την εξωτερίκευση μέρους του έργου προς τον χρήστη[63] .

Η νομική θεωρία επισημαίνει ότι *«είναι πλέον δύσκολο να κλείσει κανείς ραντεβού με τραπεζικό υπάλληλο. Αυτός βρίσκεται συνήθως σε ένα από τα «μεγάλα» καταστήματα (δηλαδή*

---

[59] ΕΝΕΟ, Κατάθεση Μάρτιος 2025, Έγγραφο C.2

[60] Ibid.

[61] ALTEO, Κατάθεση Μάρτιος 2025 – Έγγραφο C.3

[62] Βλ. L. DE CORT και V. VAN OVERBEKE, *«Μείωση των ψηφιακών ανισοτήτων για το σύνολο των καταναλωτών στην κοινωνία»*, Βελγική Ένωση Έρευνας και Εμπειρογνωμοσύνης των Οργανώσεων Καταναλωτών (AB-REOC/BV-OECO), 2022, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Μείωση του ψηφιακού χάσματος για το σύνολο των καταναλωτών στην κοινωνία | SPF Οικονομία

[63] Βλ. A. LEFRÈRE και S. FRANÇOIS, «Οι ψηφιακές ανισότητες υπό το πρίσμα της νομοθεσίας κατά των διακρίσεων», στο E. DEGRAVE (επιμ.), *Η δημόσια δράση στην ψηφιακή εποχή*, ό.π., σ. 282, έγγραφο E.3.

στην πόλη), είναι διαθέσιμο μόνο σε πολύ περιορισμένα χρονικά διαστήματα και δεν είναι δυνατή η άμεση επικοινωνία μαζί του χωρίς να περάσει κανείς από τα δαιδαλώδη στάδια ενός τηλεφωνικού κέντρου, στο οποίο έχει πρόσβαση μόνο μετά από παρατεταμένη αναμονή. Επιπλέον, οι τραπεζικές συναλλαγές (έλεγχος υπολοίπου λογαριασμού και εκκαθαριστικών, μεταφορές, πάγιες εντολές) πραγματοποιούνται κατά κύριο λόγο διαδικτυακά μέσω του e-banking ή της εφαρμογής για κινητά της τράπεζας και όχι πλέον στο κατάστημα, από ή με τη βοήθεια συμβούλου»[64] .

89. Η εξαφάνιση των τραπεζικών καταστημάτων, αλλά και των φυσικών γκισέ και των ATM, καθιστά όλο και πιο δύσκολες τις χειροκίνητες τραπεζικές συναλλαγές, όταν πρέπει να διανύσει κανείς χιλιόμετρα για να βρει μια τράπεζα.

Ενώ το 2017 υπήρχαν 8.000 ATM στη Βέλγιο, στις 31 Δεκεμβρίου 2025[65]είχαν απομείνει μόνο 4.090 ATM κατανεμημένα σε 2.490 σημεία([65]), ενώ προβλέπεται η κατάργηση όλων των ATM από τα τραπεζικά καταστήματα[66].

90. Επιπλέον, η πληρωμή με κάρτα ή smartphone δεν αφήνει κανένα περιθώριο ευελιξίας: αν ο τραπεζικός λογαριασμός ενός ατόμου έχει έλλειμμα ενός σεντ, η πληρωμή θα είναι αδύνατη, ενώ ένας έμπορος μπορεί να δείξει επιείκεια όταν η πληρωμή γίνεται με μετρητά.

Επιπλέον, μερικές φορές είναι αδύνατο να πληρωθούν μικρά ποσά με τραπεζική κάρτα.

Τέλος, το να ζητήσει κανείς από κάποιον άλλο να κάνει τα ψώνια για λογαριασμό του χρησιμοποιώντας τραπεζική κάρτα απαιτεί μεγάλη εμπιστοσύνη και συνεπάγεται απώλεια αυτονομίας, στην οποία προστίθεται ο κίνδυνος κατάχρησης, με αποτέλεσμα την αύξηση της ευαλωτότητας ορισμένων ομάδων του πληθυσμού, ιδίως των ηλικιωμένων.

91. Η ομοσπονδιακή κυβέρνηση αποφάσισε να καταργήσει την κατ' οίκον πληρωμή σε μετρητά των συντάξεων και των επιδομάτων ατόμων με αναπηρία και να την αντικαταστήσει με ένα σύστημα κυκλικών επιταγών, τις οποίες όμως τα άτομα με περιορισμένη κινητικότητα δεν μπορούν να εξαργυρώσουν στην τράπεζα[67] .

92. Το κεφάλαιο 8 του Βιβλίου Ι, Τίτλος 3, του Κώδικα Οικονομικού Δικαίου αντικατέστησε τον νόμο της 24ης Μαρτίου 2003 «για τη θέσπιση μιας βασικής τραπεζικής υπηρεσίας». Η υπηρεσία αυτή παρέχει το δικαίωμα σε τρεχούμενο λογαριασμό που επιτρέπει την πραγματοποίηση καταθέσεων, αναλήψεων χρημάτων, μεταφορών, μόνιμων εντολών, πάγιων εισπράξεων και την εκτέλεση πληρωμών μέσω κάρτας πληρωμών ή παρόμοιου μέσου. Οι υπηρεσίες της «βασικής» τραπεζικής υπηρεσίας μπορούν να χρεώνονται έως 20,24 ευρώ ετησίως (ποσό που ισχύει από την[1η]Ιανουαρίου 2026). Εάν οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, ο αριθμός τους είναι απεριόριστος. Ωστόσο, εάν πραγματοποιούνται χειροκίνητα, όπως μια ανάληψη μετρητών από το ταμείο, περιορίζονται σε 36 συναλλαγές[68]. Ορισμένες τράπεζες χρεώνουν επιπλέον κόστος ανά συναλλαγή.

---

[64] J. MONT, «Η αποϋλοποίηση των βασικών υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα: μεταξύ ευκαιριών και ευπάθειας», Περιοδικό «Θεμελιώδη Δικαιώματα και Φτώχεια», 2024/1, σ. 9, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: 008-019-La-dematerialisation-des-services-essentiels-du-secteur-prive-_-entre-opportunites-et-vulnerabilites_J.-Mont.pdf, έγγραφο Ε.4.

[65] Πρόσβαση σε μετρητά: δημοσίευση της έκθεσης αξιολόγησης και του σχεδίου δράσης σχετικά με τη διαθεσιμότητα και την προσβασιμότητα των μετρητών στο Βέλγιο. | David Clarinval

[66] J. MONT, «Ένα περιβάλλον *χωρίς μετρητά* στην άκρη του smartphone, ή πώς οι βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες ψηφιοποιούνται και δημιουργούν διακρίσεις», στο Ε. DEGRAVE (επιμ.), *Η δημόσια δράση στην ψηφιακή εποχή*, ό.π., σ. 348.

[67] Βασιλικό διάταγμα της 19ης Δεκεμβρίου 2025 «περί διαφόρων διατάξεων σχετικά με την αντικατάσταση των πληρωμών μέσω ταχυδρομικής εντολής από πληρωμές μέσω κυκλικής επιταγής» και βασιλικό διάταγμα της 14ης Ιανουαρίου 2026 «για την τροποποίηση του βασιλικού διατάγματος της 22ας Δεκεμβρίου 1967 περί γενικού κανονισμού σχετικά με τη σύνταξη γήρατος και χηρείας των αυτοαπασχολούμενων, όσον αφορά την αντικατάσταση των πληρωμών μέσω ταχυδρομικής επιταγής με πληρωμές μέσω κυκλικής επιταγής».

[68] SPF OIKONOMIA, *Βασικές τραπεζικές υπηρεσίες για ιδιώτες*, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Βασικές τραπεζικές υπηρεσίες για ιδιώτες | SPF Οικονομία.

93. Το 2021, αναγνωρίζοντας ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών τις καθιστά απρόσιτες στους πιο ευάλωτους καταναλωτές που δεν διαθέτουν τον κατάλληλο εξοπλισμό ή υποστήριξη ούτε επαρκείς γνώσεις στον τομέα αυτό, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση και ο τραπεζικός τομέας υπέγραψαν έναν «χάρτη» που καθορίζει τις αρχές και τους όρους μιας «καθολικής» τραπεζικής υπηρεσίας. Στη χάρτα συμμετέχουν δώδεκα τράπεζες. Ωστόσο, από τη φύση της, δεν είναι δεσμευτική. Προβλέπει, με μέγιστο κόστος 62,73 ευρώ ετησίως, τουλάχιστον 60 χειροκίνητες συναλλαγές ετησίως, μια χρεωστική κάρτα, τουλάχιστον 24 αναλήψεις μετρητών σε ευρώ ετησίως από το ΑΤΜ της τράπεζας, την εκτύπωση των λογαριασμών σε ειδικά μηχανήματα εντός του καταστήματος της τράπεζας, τη μηνιαία παραλαβή των λογαριασμών στο γκισέ, εφόσον η υπηρεσία αυτή προσφέρεται από την τράπεζα, ή τη μηνιαία αποστολή τους κατόπιν αιτήματος, καθώς και τη δυνατότητα δωρεάν εγγραφής πληρωμών λογαριασμών στο κατάστημα και δωρεάν καταχώρισης πάγιων εντολών πληρωμής. Η υπηρεσία αυτή φαίνεται πολύ περιορισμένη σε σχέση με την πραγματικότητα των νοικοκυριών. Για παράδειγμα, τα περισσότερα νοικοκυριά πραγματοποιούν πάνω από 60 μεταφορές χρημάτων ετησίως[69] .

94. Όσον αφορά τη διατήρηση της δυνατότητας χρήσης μη ψηφιακών μέσων πληρωμής, ενώ ο Κώδικας Οικονομικού Δικαίου προβλέπει ότι οι επιχειρηματίες δεν μπορούν να αρνηθούν μια πληρωμή σε μετρητά[70] , δεν απαγορεύεται, ωστόσο, στις δημόσιες αρχές – όπως οι δήμοι, για παράδειγμα – να αρνηθούν μια πληρωμή σε μετρητά.

95. Μια μελέτη που εκπονήθηκε το 2022 δείχνει ότι το 80% των Βέλγων χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά ότι παρατηρείται ένα «ψηφιακό χάσμα» ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης (το 91% των Βέλγων με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης πραγματοποιεί τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, έναντι 59% των πολιτών με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης), το επίπεδο εισοδήματος (το 65% των χρηστών του διαδικτύου με χαμηλά εισοδήματα, έναντι του 91% των πολιτών με υψηλότερα εισοδήματα) και την ηλικία (το 83% των χρηστών ηλικίας κάτω των 55 ετών)[71] . Πρέπει επίσης να διευκρινιστεί ότι οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, προκειμένου να πληρούν τις προϋποθέσεις ασφάλειας, είναι προσβάσιμες μόνο μέσω των πιο ενημερωμένων συσκευών και λογισμικών: *«αυτό σημαίνει ότι ορισμένες συσκευές καθίστανται γρήγορα παρωχημένες και δεν μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν για αυτές τις συναλλαγές. Οι ενημερώσεις των εφαρμογών δημιουργούν επίσης προβλήματα στους πολίτες και ιδίως στα άτομα με αναπηρία, τα οποία επιλέγουν την τράπεζα που είναι όσο το δυνατόν πιο προσβάσιμη ανάλογα με την αναπηρία τους. Αυτά τα άτομα αναγκάζονται έτσι να αλλάζουν τακτικά τράπεζα, καθώς οι υπηρεσίες με τις οποίες έχουν εξοικειωθεί δεν είναι πλέον διαθέσιμες μετά από μια ενημέρωση. Έτσι, «η σταδιακή απαξίωση του εξοπλισμού (απαρχαιωμένος υπολογιστής ή smartphone, ξεπερασμένη έκδοση λογισμικού) συνοδεύεται από απαξίωση των ψηφιακών* δεξιοτήτων»[72] .

---

[69] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Εξαμηνιαία έκθεση 2022-2023*, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Η οικονομική διάσταση της φτώχειας. Συμβολή στη πολιτική συζήτηση και δράση. - Υπηρεσία για την καταπολέμηση της φτώχειας, της επισφάλειας και του κοινωνικού αποκλεισμού

[70] Άρθρο VI-7/5 του Κώδικα Οικονομικού Δικαίου.
Παρά τη νομική υποχρέωση αποδοχής μετρητών από το 2024, μόνο το 81% των μικρών εμπόρων του Βελγίου δηλώνουν ότι δέχονται τα μετρητά το 2026, σύμφωνα με μια έρευνα του της ΕΚΤ: https://lecho.be/economie-politique/belgique/economie/pres-d-un-commerce-belge-sur-cinq-refuse-le-cash-alors-que-c-est-illegal/10682308.html

[71] Βλ. L. DE CORT και V. VAN OVERBEKE, *«Μείωση του ψηφιακού χάσματος για όλους τους καταναλωτές στην κοινωνία»*, Βελγική Ένωση Έρευνας και Εμπειρογνωμοσύνης των Οργανώσεων Καταναλωτών (AB-REOC/BV-OECO, 2022, σ. 41, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Μείωση του ψηφιακού χάσματος για όλους τους καταναλωτές στην κοινωνία | SPF Economie.

[72] P. BROTCORNE και P. VANDRAMIN, «Μια διαδικτυακή κοινωνία που οδηγεί στον κοινωνικό αποκλεισμό;» στο *Sociétés en changement*, τόμος 11, 2021, σ. 3, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://research.dial.uclouvain.be/entities/publication/ca7947f0-8f0d-4f4b-9a87-4d26772ab87c.

96. Τον Μάρτιο του 2023, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση και ο τραπεζικός τομέας συνήψαν πρωτόκολλο σχετικά με την πρόσβαση στα ΑΤΜ, με στόχο τη διατήρηση της προσβασιμότητας των ΑΤΜ σε περιοχές με καλή εξυπηρέτηση και τη βελτίωση της κάλυψης σε περιοχές με ανεπαρκή εξυπηρέτηση[73] .

Ωστόσο, το 2025, είχαν εγκατασταθεί μόνο 755 «σημεία μετρητών» από τα 1.040 που είχαν ανακοινωθεί έως τα τέλη του 2026. Σύμφωνα με την Ένωση Πόλεων και Δήμων της Βαλλονίας (UVCW),

> *«το πρωτόκολλο αυτό δεν εγγυάται σε καμία περίπτωση τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ΑΤΜ, αλλά μάλλον επικυρώνει τη μείωση του αριθμού των ΑΤΜ σε ολόκληρη την επικράτεια και ιδιαίτερα στις λιγότερο πυκνοκατοικημένες περιοχές. Μετά την υπογραφή του πρωτοκόλλου ΑΤΜ, οι πόλεις και οι κοινότητες της Βαλλονίας διαπίστωσαν πράγματι ότι ο αριθμός των ΑΤΜ συνέχιζε να μειώνεται, με αποτέλεσμα ορισμένα χωριά ή συνοικίες να μένουν, ενίοτε απότομα, χωρίς ΑΤΜ. Ορισμένες περιοχές βρίσκονται πράγματι σε απόσταση μεγαλύτερη των δέκα χιλιομέτρων από ένα ΑΤΜ, κάτι που δεν συνάδει με τη συμφωνία που συνήφθη το 2023. Μέχρι σήμερα, ορισμένες περιοχές εξακολουθούν να στερούνται ΑΤΜ. Αυτή η μείωση του αριθμού των ΑΤΜ επιβεβαιώνεται από την έρευνα SPACE (Study on the payment attitudes of consumers in the euro area) του 2024 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Σύμφωνα με την εν λόγω έρευνα, το Βέλγιο καταλαμβάνει την πρώτη θέση όσον αφορά την έλλειψη ΑΤΜ στην επικράτειά του. Πράγματι, το 23% των ερωτηθέντων εκτιμά ότι είναι δύσκολο ή πολύ δύσκολο να προμηθευτεί μετρητά, έναντι 13% για τη ζώνη του ευρώ»* [74] .

Το πρωτόκολλο αυτό αποτέλεσε αντικείμενο αξιολόγησης από μια ομοσπονδιακή ομάδα εργασίας, η οποία δημοσίευσε έκθεση αξιολόγησης. *«Σύμφωνα με τη Febelfin, το 76% των ΑΤΜ στο Βέλγιο είναι επί του παρόντος πλήρως προσβάσιμα σε άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο, το 5% είναι μερικώς προσβάσιμα και το 3% δεν είναι προσβάσιμα. Για το 16% των ΑΤΜ, τα στοιχεία είναι προς το παρόν άγνωστα ή βρίσκονται υπό* επεξεργασία» [75] .

97. Όπως συμβαίνει και σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη, σημειώνει η Υπηρεσία για την καταπολέμηση της φτώχειας, της επισφάλειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, «*η κοινωνία μας κατευθύνεται αναπόφευκτα προς μια ολοένα και μικρότερη χρήση τραπεζογραμματίων και κερμάτων. Τα ηλεκτρονικά μέσα είναι όλο και πιο διαδεδομένα και ενθαρρύνονται (ηλεκτρονικές μεταφορές, τραπεζικές κάρτες) εις βάρος των μετρητών, των επιταγών κ.λπ.*»[76] .

Ωστόσο, ορισμένα άτομα, όπως εκείνα που διαθέτουν μόνο εισόδημα σε μετρητά, το οποίο προέρχεται για παράδειγμα από την επαιτεία, επηρεάζονται ιδιαίτερα από την αδυναμία πληρωμής υπηρεσιών με άλλο τρόπο εκτός από τον ηλεκτρονικό.

98. Οι οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στο πεδίο αναφέρουν, στη συντριπτική τους πλειοψηφία, προβλήματα πρόσβασης σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες. Μπορεί να πρόκειται για την εξαφάνιση των φυσικών καταστημάτων των τραπεζών, την αδυναμία πρόσβασης στον τραπεζικό λογαριασμό χωρίς ψηφιακή εφαρμογή, τις πολύ περίπλοκες τραπεζικές συναλλαγές και την εξαφάνιση ορισμένων εργαλείων που

---

[73] «Συμφωνία μεταξύ της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης και της Febelfin σχετικά με την πρόσβαση στα ΑΤΜ», διαθέσιμη στο διαδίκτυο: https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/accord-atm.pdf

[74] Έκθεση που συντάχθηκε εξ ονόματος της Επιτροπής Οικονομίας, Προστασίας των Καταναλωτών και Ψηφιοποίησης από την κα Lieve Truyman με θέμα «Η πρόσβαση στα ΑΤΜ», Απόσπασμα από την ακρόαση της UVCW, *Κεφ. Εκπροσώπηση,* DOC 56 1276/001, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/1276/56K1276001.pdf, σ. 9.

[75] Πρόσβαση σε μετρητά: δημοσίευση της έκθεσης αξιολόγησης και του σχεδίου δράσης σχετικά με τη διαθεσιμότητα και την προσβασιμότητα των μετρητών στο Βέλγιο. | David Clarinval, *ό.π.*

[76] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΏΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Διετής έκθεση 2022-2023, ό.π.*, σ. 113.

που επέτρεπαν, μεταξύ άλλων, στα άτομα με αναπηρία να έχουν αυτόνομη πρόσβαση στους λογαριασμούς τους.

Δεκάδες μαρτυρίες χρηστών επιβεβαιώνουν αυτές τις πραγματικότητες. Για παράδειγμα, *η Test-Achats* διαπιστώνει ότι *«εδώ και αρκετά χρόνια, τα έξοδα που σχετίζονται με τις χειροκίνητες συναλλαγές ή τις συναλλαγές στο γκισέ αυξάνονται, ενώ όλο και περισσότερες τράπεζες προσφέρουν ηλεκτρονικούς λογαριασμούς σε πολύ μειωμένες τιμές. (...) τα πιο ευάλωτα άτομα και όσοι δεν έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες υφίστανται οικονομική* επιβάρυνση»[77] .

99. Η ένωση προστασίας των καταναλωτών παραθέτει και άλλα πολύ συγκεκριμένα παραδείγματα, όπως:

- τη δυσκολία πρόσβασης σε μετρητά·
- τη δυσκολία να κλείσει κανείς ραντεβού τηλεφωνικά με την τράπεζά του – καθώς καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για να κατευθυνθεί ο πελάτης προς τη φόρμα που επιτρέπει τον ηλεκτρονικό προγραμματισμό ραντεβού·
- την ευπάθεια των ατόμων με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες απέναντι στις διαδικτυακές απάτες, η οποία ενισχύεται ακόμη περισσότερο από την ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης (*phishing*)…[78] .

3) Η δύσκολη πρόσβαση στα μέσα μαζικής μεταφοράς

100. Έχει καταστεί αδύνατο να πληρώνει κανείς με μετρητά για τις διαδρομές με τραμ και λεωφορείο στο δίκτυο της STIB (εταιρεία μεταφορών των Βρυξελλών).

Δεχόμενα γίνονται μόνο τα ηλεκτρονικά εισιτήρια που έχουν αγοραστεί εκ των προτέρων, οι συνδρομές ή οι τραπεζικές κάρτες.

101. Από την1ηΜαΐου 2023, δεν είναι πλέον δυνατή η πληρωμή με μετρητά στα τρένα της SNCB. Η μόνη αποδεκτή επιλογή ήταν η αγορά εισιτηρίου εντός του τρένου με τραπεζική κάρτα και με την καταβολή επιπλέον χρέωσης εννέα ευρώ. Από την1ηΙουλίου 2026, καταργείται η δυνατότητα αγοράς εισιτηρίου εντός των τρένων.

Αυτή η νέα ρύθμιση επικρίνεται από την ASBL *Navetteurs* και από το συνδικάτο *CGSP/ACOD*[79]·τα οποία εκτιμούν ότι η κατάργηση της πώλησης εν πτήσει θα θέσει σε ίση βάση όσους δεν θέλουν να πληρώσουν και όσους δεν μπορούν, ενίοτε για λόγους που αποδίδονται άμεσα στην SNCB (απουσία αυτόματων μηχανημάτων πώλησης, μηχανήματα απρόσιτα ή δύσκολα στη χρήση, κ.λπ.).

102. Ο σύλλογος *SAAMO*, ο οποίος διαθέτει πολλά παραρτήματα στις πόλεις της Φλάνδρας και ασκεί εκεί κοινοτική κοινωνική εργασία, εκτιμά ότι *«η αγορά εισιτηρίων για τις δημόσιες συγκοινωνίες (De Lijn) είναι φθηνότερη μέσω της εφαρμογής. Τα άτομα που δεν διαθέτουν smartphone ή εκείνα που διαθέτουν, αλλά έχουν περιορισμένες δεξιότητες, αναγκάζονται έτσι να αγοράσουν ένα πιο ακριβό εισιτήριο*».

Η ένωση προσθέτει: *«Σε περίπτωση έργων ή αλλαγών στις διαδρομές (για παράδειγμα, σε περίπτωση απεργιών, χειμερινών καιρικών συνθηκών ή έργων στις υποδομές), συχνά γίνεται αναφορά στις ψηφιακές εφαρμογές μέσω του ιστότοπου ή της εφαρμογής για να μάθει κανείς ποια τρένα, λεωφορεία και τραμ κυκλοφορούν ή όχι. Τα άτομα που δεν χρησιμοποιούν (ή δεν μπορούν*

---

[77] Test-Achats, Κατάθεση της Test-Achats – Έγγραφο C.1

[78] *Ibid.*

[79] SUDINFO, δημοσιεύθηκε στις 31 Μαρτίου 2026, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://www.sudinfo.be/id1131592/article/2026-03-31/une-reflexion-approfondie-avant-toute-suppression-definitive-les-syndicats.

(δεν χρησιμοποιούνται) αυτές οι εφαρμογές συχνά δεν παρέχουν τις χρήσιμες πληροφορίες. Η επικοινωνία εκτός σύνδεσης (ιδίως στην De Lijn) είναι συχνά ανύπαρκτη»[80] .

103. Από τις 15 Οκτωβρίου 2025, η SNCB θέσπισε νέους τιμοκαταλόγους, καταργώντας τις διαφορές τιμών μεταξύ ορισμένων εισιτηρίων που αγοράζονται μέσω της εφαρμογής και εκείνων που αγοράζονται στα εκδοτήρια ή στους αυτόματους πωλητές.

Η «Test-achats», μια βελγική οργάνωση υπεράσπισης των καταναλωτών, και *η «Unia»*, ένας ανεξάρτητος δημόσιος φορέας που καταπολεμά τις διακρίσεις, είχαν ασκήσει αγωγή κατά αυτής της τιμολογιακής διάκρισης. Ωστόσο, η συνδρομή «Flex[81]», η οποία εξακολουθεί να είναι προσβάσιμη μόνο μέσω smartphone, συνεχίζει να αποκλείει τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής επισφάλειας.

104. Η TEC, ο οργανισμός δημόσιων μεταφορών της Βαλλονίας, ανακοίνωσε τον Απρίλιο του 2026 ότι σκοπεύει να αντικαταστήσει τα «έντυπα» δρομολόγια στις στάσεις λεωφορείων με απλά φύλλα με QR code[82] .

Η κατάργηση των «χαρτινών» δρομολογίων ενδέχεται να δυσχεράνει σημαντικό αριθμό κατοίκων της Βαλλονίας: άτομα σε ευάλωτη οικονομική κατάσταση, ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία, παιδιά και νεαρούς εφήβους που δεν διαθέτουν απαραίτητα smartphone ή δεν γνωρίζουν πώς να τα χρησιμοποιούν.

105. Στη Γαλλία, η Επιτρόπος Δικαιωμάτων εξέφρασε τη θέση της σχετικά με το κλείσιμο των εκδοτηρίων στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και την υποχρέωση αγοράς των εισιτηρίων μέσω διαδικτύου και ελέγχου τους μέσω smartphone.

Η απόφασή της 2021-158 της 28ης Ιουνίου 2021 καταγγέλλει την απουσία εναλλακτικής λύσης έναντι της αγοράς ηλεκτρονικών εισιτηρίων και τις δυσκολίες που αυτό δημιουργεί για άτομα που δεν διαθέτουν υπολογιστή, που δεν είναι εξοικειωμένα με την ψηφιακή τεχνολογία ή που είναι άτομα με αναπηρία[83] .

106. Όσον αφορά τις αεροπορικές μεταφορές, η κράτηση πτήσεων, η πληρωμή των εισιτηρίων και η απόκτηση κάρτας επιβίβασης μέσω διαδικτύου δεν είναι προσβάσιμες σε άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής επισφάλειας.

Από τις 12 Νοεμβρίου 2025, η αεροπορική εταιρεία *Ryanair* δεν εκδίδει πλέον κάρτες επιβίβασης σε έντυπη μορφή. Οι επιβάτες υποχρεούνται πλέον να χρησιμοποιούν αποκλειστικά την εφαρμογή για κινητά της εταιρείας για να κάνουν check-in και να έχουν πρόσβαση στην πτήση τους. Εάν δεν διαθέτουν smartphone ή tablet κατά την επιβίβαση, λαμβάνουν δωρεάν την κάρτα επιβίβασής τους στο αεροδρόμιο, υπό την προϋπόθεση όμως ότι έχουν πραγματοποιήσει το check-in τους ηλεκτρονικά πριν από την άφιξή τους.

---

[80] SAAMO GENT, Κατάθεση Μάρτιος 2025 – Έγγραφο C.4

[81] Η συνδρομή «Flex» επιτρέπει την ενεργοποίηση ημερών ταξιδιού (6, 10, 80 ή 120 ημέρες) σε μια καθορισμένη διαδρομή, οι οποίες μπορούν να κατανεμηθούν σε ένα μήνα ή ένα έτος, ανάλογα με το πακέτο που έχει επιλεγεί.

[82] Τέρμα τα έντυπα δρομολόγια στις στάσεις λεωφορείων, η LETEC τα αντικαθιστά με QR code - RTBF Actus

[83] Επιτρόπος Δικαιωμάτων, απόφαση αριθ. 2021-158, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Απόφαση 2021-158 της 28ης Ιουνίου 2021 σχετικά με τα... Ηλεκτρονικός κατάλογος. Επιπλέον, με απόφαση της 11ης Ιουλίου 2025, το Εφετείο της Φρανκφούρτης-αμ-Μάιν καταδίκασε τη *Deutsche Bahn*, επειδή η ηλεκτρονική μορφή ορισμένων εισιτηρίων απαιτεί την παροχή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή αριθμού κινητού τηλεφώνου (Υπουργείο Δικαιοσύνης της Έσσης, αριθ. 39/2025, 11 Ιουλίου 2025, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: https://verkuendung.hessen.de/sites/verkuendung.hessen.de/files/veroeffentlichungsplattform_plugin/published/971/GVBl_2025_Nr_41_Regelungstext.pd).

107. Η ψηφιοποίηση συχνά εκλαμβάνεται από τα κοινωνικά αποκλεισμένα, ευάλωτα ή φτωχά άτομα ως ένας τρόπος μεταφοράς των ευθυνών των δημόσιων ή των βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών στον πολίτη ή τον καταναλωτή.

Πράγματι, ακόμη και σε τομείς όπου υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθεί μια «εναλλακτική σε έντυπη μορφή», όπως στα εισιτήρια τρένου, ο καταναλωτής πρέπει συνήθως να υποβάλει ο ίδιος το αίτημα. Αυτό προϋποθέτει, επομένως, ότι γνωρίζει την ύπαρξη αυτής της εναλλακτικής λύσης και ότι τολμά να τη ζητήσει. Ορισμένες μαρτυρίες επιβεβαιώνουν ότι αυτή η μεταφορά ευθύνης βιώνεται ως αποκλεισμός[84] .

4) Το ζήτημα της παροχής νερού, φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος

108. Η ψηφιοποίηση των ενεργειακών υπηρεσιών δημιουργεί αποκλεισμούς και διακρίσεις, ιδίως:

- στην πρόσβαση στη σύγκριση των προσφορών·
- στη δυνατότητα σύναψης φθηνότερης σύμβασης, επειδή είναι πλήρως ψηφιοποιημένη·
- στην αποδυνάμωση —ως συνέπεια της εγκατάστασης ψηφιακών μετρητών— της πρόσβασης ή της διατήρησης του δικαιώματος στην ενέργεια «σε προσιτή τιμή»·
- στην πρόσβαση στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων για την επίλυση ενός προβλήματος που θέτει σε κίνδυνο την πρόσβαση ή τη διατήρηση της ενέργειας.

109. Η επιλογή του πιο συμφέρουσας προμηθευτή φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος απαιτεί πρόσβαση σε διαδικτυακές πληροφορίες, για παράδειγμα μέσω του <Comparateur-Energie.be>, ενός ιστότοπου αφιερωμένου στη σύγκριση συμβολαίων ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου στο Βέλγιο[85] .

110. Η «Test-Achats», βελγική οργάνωση υπεράσπισης των καταναλωτών, υπογραμμίζει *«ότι όλο και περισσότεροι πάροχοι ενέργειας προσφέρουν αποκλειστικά ψηφιακά συμβόλαια με μειωμένες τιμές (...). Ωστόσο, είναι ακριβώς τα άτομα που βρίσκονται σε πιο ευάλωτη θέση – και συχνά δεν έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή τεχνολογία – που χρειάζονται μια συμφέρουσα τιμή. Αλλά αποκλείονται ακριβώς από αυτές...»*[86] .

111. Μέχρι τα τέλη του 2030, στο Βέλγιο, οι μετρητές φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος θα είναι σχεδόν όλοι ψηφιακοί, οι λεγόμενοι «επικοινωνούντες» ή «έξυπνοι» μετρητές, δηλαδή ικανοί να λαμβάνουν και να αποστέλλουν δεδομένα εξ αποστάσεως και να επιτρέπουν την παρακολούθηση της κατανάλωσης.

Στην Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών, μια διάταξη της 23ης Ιουλίου 2018[87] προβλέπει, όσον αφορά την ηλεκτρική ενέργεια, μια «ορθολογική και λογική εγκατάσταση» ψηφιακών μετρητών στον τομέα

---

[84] Βλ. L. DE CORT και V. VAN OVERBEKE, *«Μείωση των ψηφιακών ανισοτήτων για το σύνολο των καταναλωτών στην κοινωνία»*, *ό.π.,* σ. 69.

[85] Ο ιστότοπος είναι πιστοποιημένος από την Επιτροπή Ρύθμισης Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου (CREG), την ομοσπονδιακή ρυθμιστική αρχή της βελγικής αγοράς ενέργειας.

[86] Test-Achats, Μαρτυρία Ιουνίου 2025 – Έγγραφο C.1

[87] Διάταγμα της 23ης Ιουλίου 2018 «για την τροποποίηση του διατάγματος της 19ης Ιουλίου 2001 σχετικά με την οργάνωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας στην Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών, του διατάγματος της1ης Απριλίου 2004 σχετικά με την οργάνωση της αγοράς φυσικού αερίου στην Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών, σχετικά με τα τέλη οδοχρήσης στον τομέα του φυσικού αερίου και της ηλεκτρικής ενέργειας και με την οποία τροποποιούνται η διάταξη της 19ης Ιουλίου 2001 σχετικά με την οργάνωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας και η διάταξη της 12ης Δεκεμβρίου 1991 για τη δημιουργία δημοσιονομικών ταμείων». Η παρούσα διάταξη μεταφέρει εν μέρει στο νομικό πλαίσιο της Περιφέρειας των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας την οδηγία 2014/94/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 22ας Οκτωβρίου 2014 σχετικά με την ανάπτυξη υποδομής για

οικιακή χρήση, εστιάζοντας αποκλειστικά σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών: δηλαδή τις κατηγορίες που είτε είναι υποχρεωτικές βάσει των ευρωπαϊκών οδηγιών (νέες κατασκευές, ριζικές ανακαινίσεις), είτε έχουν προτεραιότητα λόγω οικονομικού ή περιβαλλοντικού συμφέροντος ή λόγω του συμφέροντος του διαχειριστή του δικτύου να εγκαταστήσει αυτόν τον τύπο εξοπλισμού σε ιδιώτες καταναλωτές, των οποίων η ζήτηση πρέπει να κατευθυνθεί κατάλληλα για την εξισορρόπηση του δικτύου. Οι προτεραιότητες που έχουν προσδιοριστεί επί του παρόντος είναι οι μεγάλοι καταναλωτές που υπερβαίνουν τα 6.000 kWh ετησίως, τα νοικοκυριά ή οι επιχειρήσεις που παράγουν ηλεκτρική ενέργεια ή, για παράδειγμα, οι ιδιοκτήτες ηλεκτρικών οχημάτων.

Εκτός από τις περιπτώσεις όπου ο έξυπνος μετρητής είναι υποχρεωτικός, η αρχή είναι ότι ο διαχειριστής του δικτύου διανομής προτείνει, για κάθε σημείο παροχής, συστηματικά ή κατά περίπτωση, την αντικατάσταση του υπάρχοντος μετρητή με έναν ψηφιακό μετρητή. Συνοδεύει την πρότασή του με αντικειμενικές πληροφορίες, διατυπωμένες σε σαφή και κατανοητή γλώσσα, σχετικά με τις υπηρεσίες στις οποίες θα μπορούσε να έχει πρόσβαση ο χρήστης του δικτύου διανομής εάν διέθετε έξυπνο μετρητή. Ο διαχειριστής του δικτύου διανομής μπορεί να εγκαταστήσει έξυπνο μετρητή βάσει της παρούσας παραγράφου μόνο αφού λάβει τη συγκατάθεση του εν λόγω χρήστη του δικτύου διανομής[88] .

Πλέον, οι απομακρυσμένες διακοπές ρεύματος σε οικιακούς πελάτες των Βρυξελλών, στους οποίους έχει εγκατασταθεί ψηφιακός μετρητής, είναι τεχνικά εφικτές και νομικά επιτρεπόμενες[89] .

Στη Φλαμανδική Περιφέρεια, οι πρώτοι ψηφιακοί μετρητές τοποθετήθηκαν ήδη από το 2019, με προτεραιότητες παρόμοιες με αυτές που καθορίστηκαν στην Περιφέρεια των Βρυξελλών.

Στη Βαλλωνική Περιφέρεια, ένα διάταγμα της 19ης Ιουλίου 2018[90] προβλέπει τη συστηματική και προτεραιότητα εγκατάστασης ψηφιακών μετρητών σε περίπτωση αιτήματος του πελάτη, αντικατάστασης μετρητή ή νέας σύνδεσης, καθώς και για οικιακούς πελάτες που έχουν καθυστερήσει τις πληρωμές, δηλαδή εκείνους που διαθέτουν μετρητή με όριο κατανάλωσης[91] , οι οποίοι όλοι έπρεπε να αντικατασταθούν από ψηφιακό μετρητή πριν από το τέλος του έτους 2025. Επιπλέον, η δυνατότητα άρνησης της εγκατάστασης του επικοινωνιακού μετρητή καταργήθηκε την1ηΙανουαρίου 2026[92] .

Επομένως, επί του παρόντος, στην Περιφέρεια της Βαλλονίας, η εγκατάσταση ψηφιακών μετρητών πραγματοποιείται συστηματικά σε πελάτες που έχουν δηλωθεί ως υπερήμεροι, χωρίς καμία δυνατότητα άρνησης, γεγονός που οδηγεί σε ενίσχυση της ενεργειακής επισφάλειας μέσω της ενδεχόμενης ενεργοποίησης του περιορισμού ισχύος ή των απομακρυσμένων διακοπών ρεύματος.

εναλλακτικά καύσιμα, η οδηγία 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουλίου 2009, σχετικά με κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την κατάργηση της οδηγίας 2003/54/ΕΚ, την οδηγία 2009/73/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουλίου 2009, σχετικά με κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά φυσικού αερίου και την κατάργηση της οδηγίας 2003/55/ΕΚ, καθώς και την οδηγία 2012/27/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2012, σχετικά με την ενεργειακή απόδοση, για την τροποποίηση των οδηγιών 2009/125/ΕΚ και 2010/30/ΕΕ και την κατάργηση των οδηγιών 2004/8/ΕΚ και 2006/32/ΕΚ.

88 Άρθρο *26octies*, παράγραφοι 2 και 3, της διάταξης της 19ης Ιουλίου 2001 «σχετικά με την οργάνωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας».

89 Άρθρο *26decies* της διαταγής της 19ης Ιουλίου 2001 «σχετικά με την οργάνωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας».

90 Βαλλωνικό διάταγμα της 19ης Ιουλίου 2018 «για την τροποποίηση των διαταγμάτων της 12ης Απριλίου 2001 σχετικά με την οργάνωση της περιφερειακής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και της 19ης Ιανουαρίου 2017 σχετικά με τη μεθοδολογία τιμολόγησης που εφαρμόζεται στους διαχειριστές δικτύων διανομής φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας ενόψει της εγκατάστασης έξυπνων μετρητών και της ευελιξίας».

91 Για μια κριτική προσέγγιση των μετρητών με όριο κατανάλωσης, βλ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΝΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ, *Διετής Έκθεση 2022-2023*, *ό.π.*, σ. 80.

92 Διάταγμα της 19ης Δεκεμβρίου 2025 «περί διαφόρων διατάξεων στον τομέα της ενέργειας».

112. Τέτοιες ενέργειες αποσύνδεσης ή περιορισμού της παροχής ενέργειας εξ αποστάσεως, οι οποίες καθίστανται δυνατές χάρη στους ψηφιακούς μετρητές, θα επιταχύνουν και θα αποανθρωποποιήσουν ακόμη περισσότερο μια τεχνική πράξη με σοβαρές συνέπειες για την ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

Η φυσική παρουσία ενός τεχνικού, ή ακόμη και ενός κοινωνικού λειτουργού, δεν προβλέπεται καθόλου, ενώ μόνο αυτή θα εγγυόταν, αφενός, τη μετάδοση, στα άτομα που υφίστανται το μέτρο, των απαραίτητων πληροφοριών για την επαναενεργοποίηση της παροχής ενός αγαθού ουσιώδους για την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, ή ακόμη και, αφετέρου, την αναστολή ή την ενδεχόμενη παραίτηση από την τεχνική πράξη *επί τόπου*, προκειμένου να διαφυλαχθεί η ανθρώπινη αξιοπρέπεια των σχετικών ευάλωτων ατόμων, όπως οι οικογένειες με ανήλικα παιδιά και τα ηλικιωμένα ή άρρωστα άτομα.

113. Παράλληλα, ενώ υποστηρίζεται ότι αυτοί οι ψηφιακοί μετρητές πρέπει να ανοίξουν το δρόμο για νέα ευνοϊκά τιμολογιακά συστήματα, οι ενάγοντες επισημαίνουν ότι αυτές οι δυνατότητες είναι είτε εξαιρετικά περίπλοκες να κατανοηθούν, είτε προσβάσιμες μόνο μέσω εξωτερικών εφαρμογών, η χρήση των οποίων δεν είναι προσιτή σε άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής επισφάλειας.

Η εγκατάσταση των επικοινωνούντων μετρητών, σε συνδυασμό με τιμολογιακά πλεονεκτήματα ανάλογα με το ωράριο κατανάλωσης, απειλεί τη βιώσιμη και αποτελεσματική πρόσβαση στην ηλεκτρική ενέργεια, ιδίως για τα νοικοκυριά που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής επισφάλειας. Τα αναμενόμενα οφέλη όσον αφορά την εξοικονόμηση κατανάλωσης —επειδή ο χρήστης θα καταναλώνει την ηλεκτρική του ενέργεια, στη φθηνότερη τιμή, κατά τη διάρκεια μιας περιόδου αιχμής παραγωγής ή μιας περιόδου χαμηλής κατανάλωσης— αφορούν μόνο ένα ελάχιστο μέρος των νοικοκυριών, ενώ το επιπλέον κόστος θα επιβαρύνει όλους.

Οι αρνητικές συνέπειες θα πλήξουν πιο σοβαρά τα νοικοκυριά που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση και θα επιτείνουν ακόμη περισσότερο τις ανισότητες που ήδη υπάρχουν στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας. Ο ψηφιακός μετρητής, που βασικά αποτελεί ένα απλό εργαλείο μέτρησης, μετατρέπεται σε παράγοντα διακρίσεων και αποκλεισμού. Τα ευάλωτα νοικοκυριά δεν θα επωφεληθούν από τις καλύτερες προσφορές λόγω των υπερβολικά περίπλοκων τιμολογιακών πινάκων και θα τιμωρηθούν εάν δεν αντιδράσουν στην ανακοίνωσή τους, ενώ τα εύπορα νοικοκυριά θα ανταποκριθούν ρυθμίζοντας σταδιακά την κατανάλωσή τους. Τα ευάλωτα νοικοκυριά δεν διαθέτουν τους οικονομικούς πόρους που απαιτούνται για να επενδύσουν στην αυτοματοποίηση, ούτε «έξυπνες» οικιακές συσκευές που ελέγχουν την ενεργοποίηση ή την απενεργοποίηση των συσκευών τους ανάλογα με την ισχύουσα τιμή τη στιγμή της ζήτησης στο δίκτυο. Επιπλέον, η κατανάλωση των νοικοκυριών είναι ελάχιστα ελαστική και ελάχιστα μετατοπίσιμη: το μεγαλύτερο μέρος της αφορά βασικές χρήσεις: φωτισμός, μαγείρεμα, μπάνιο, πλύσιμο και στέγνωμα ρούχων, καθαρισμός, ψυχαγωγία κ.λπ. Δεν είναι εύκολο να φανταστεί κανείς πώς θα μπορούσε να καθυστερήσει αυτόματα η λειτουργία του φωτισμού, του ψυγείου και της κουζίνας. Μάλιστα, μελέτες έχουν αποδείξει ότι, υπό βέλτιστες συνθήκες, τα νοικοκυριά είναι ικανά να μετατοπίσουν έως και 10% το πολύ του φορτίου τους από τις ώρες αιχμής [93] . Επιπλέον, λόγω οικονομικής ανάγκης, τα νοικοκυριά που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση στρέφονται προς εξοπλισμό χαμηλής ποιότητας ή μεταχειρισμένο, η λειτουργία του οποίου είναι αναχρονιστική σε σχέση με τις νέες απαιτήσεις ευελιξίας.

Εν ολίγοις, η διακύμανση των τιμών ανάλογα με την ώρα κατανάλωσης θα δυσχεράνει την πρόσβαση σε ενέργεια σε προσιτή τιμή για τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη οικονομική κατάσταση, τα οποία δεν θα μπορούν να βελτιστοποιήσουν τις συνήθειές τους (έλλειψη πληροφοριών, οικιακής αυτοματοποίησης κ.λπ.), και ως εκ τούτου θα πληρώνουν την ενέργεια σε υψηλή τιμή, και

[93] Βλ. ιδίως F. Klopfert και G. Wallenborn, *«Empowering consumers through smart metering», έκθεση για το BEUC,* 2011, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Klopfert Wallenborn_11_Empowering Consumers Through Smart Metering.pdf.

και, κατά συνέπεια, θα εκτίθενται σε αυξημένο κίνδυνο χρέωσης και διακοπής της παροχής, η οποία, επιπλέον, μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως.

114. Τέλος, η νομοθεσία δεν υποχρεώνει τους παρόχους ενέργειας να δημιουργήσουν φυσικά καταστήματα με ωράρια προσαρμοσμένα στις ανάγκες των πελατών, όπως συνιστούν η *Υπηρεσία για την καταπολέμηση της φτώχειας, της επισφάλειας και του κοινωνικού αποκλεισμού*[94] και *η Unia*[95] .

Μια ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών, σε συνδυασμό, ενδεχομένως, με μια τηλεφωνική γραμμή που δεν είναι προσβάσιμη, υπονομεύει την αποτελεσματική άσκηση του θεμελιώδους δικαιώματος στην ενέργεια. Στην ετήσια έκθεσή του για το 2024, η *Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Διαμεσολάβησης για την Ενέργεια* (η οποία καταγράφει τα παράπονα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες των εταιρειών ενέργειας) σημειώνει ότι, από τις 3.844 αιτήσεις πληροφοριών που της υποβλήθηκαν από καταναλωτές, οι περισσότερες αφορούν την έλλειψη τηλεφωνικής πρόσβασης στις εταιρείες ενέργειας[96] . Οι εταιρείες αυτές ανακατευθύνουν τους πελάτες τους προς ψηφιακές πλατφόρμες και ηλεκτρονικά έντυπα ή προτείνουν συμβάσεις ενέργειας που δεν προσφέρουν πλέον τηλεφωνική εξυπηρέτηση ως υπηρεσία[97] .

Ο νόμος της 28ης Ιουλίου 2025 «για την τροποποίηση του νόμου της 29ης Απριλίου 1999 σχετικά με την οργάνωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και του νόμου της 12ης Απριλίου 1965 σχετικά με τη μεταφορά αερίων και άλλων προϊόντων μέσω αγωγών, όσον αφορά την τηλεφωνική και ηλεκτρονική προσβασιμότητα των παρόχων ενέργειας» προβλέπει βεβαίως ότι, για όλες τις νέες συμβάσεις ενέργειας που συνάπτονται μετά την 1η[er] Ιανουαρίου 2026 και για τις ισχύουσες συμβάσεις που ανανεώνονται μετά την ημερομηνία αυτή, οι πάροχοι ενέργειας θα έχουν πλέον την υποχρέωση να εξασφαλίζουν σε ολόκληρη τη Βέλγιο την πρόσβαση σε τηλεφωνική υποστήριξη, ανεξάρτητα από τον τύπο της σύμβασης που έχει συναφθεί, με ορισμένες εξαιρέσεις. Ωστόσο, αν και ο νόμος αυτός αποτελεί βελτίωση σε σχέση με την προϋπάρχουσα κατάσταση, πρέπει να διαπιστωθεί ότι δεν εγγυάται την τηλεφωνική πρόσβαση σε όλα τα νοικοκυριά. Πράγματι, επιτρέπει στους παρόχους ενέργειας να προσφέρουν εξ ολοκλήρου ψηφιακές συμβάσεις, υπό την προϋπόθεση, μεταξύ άλλων, ότι ο πάροχος παραμένει προσβάσιμος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα νοικοκυριά που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση κινδυνεύουν να υποχρεωθούν να συνάψουν τέτοιες, φθηνότερες συμβάσεις, χωρίς την επαρκώς ενημερωμένη συγκατάθεσή τους, και να αντιμετωπίσουν ανυπέρβλητα εμπόδια στην πρόσβαση στον πάροχό τους.

Επιπλέον, η τηλεφωνική πρόσβαση δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των καταναλωτών, ιδίως εκείνων που δεν γνωρίζουν ούτε τα ολλανδικά ούτε τα γαλλικά, όπως συμβαίνει με περισσότερο από το 15% του πληθυσμού των Βρυξελλών.

5) Συμπεράσματα σχετικά με την παραβίαση του άρθρου 30

115. Αν και, από ορισμένες απόψεις, οι δημόσιες υπηρεσίες και οι βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες έχουν προσαρμοστεί εν μέρει, στην πράξη ή στο δίκαιο, στην ψηφιοποίηση, μέσω ετερόκλητων μέτρων ή νόμων των οποίων η εφαρμογή είναι συχνά περιορισμένη εδαφικά, είναι προφανές ότι, σε επίπεδο

---

[94] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΏΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Γνωμοδότηση σχετικά με το νομοσχέδιο της 18ης Φεβρουαρίου 2025 σχετικά με την προσβασιμότητα μέσω τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των παρόχων ενέργειας*, 25 Μαρτίου 2025, διαθέσιμη στο διαδίκτυο, 250325-Γνωμοδότηση-Υπηρεσία-καταπολέμησης-της-φτώχειας-Προσβασιμότητα-παρόχων-ενέργειας-FR.pdf

[95] UNIA, *Γνωμοδότηση σχετικά με το νομοσχέδιο για την τηλεφωνική και ηλεκτρονική προσβασιμότητα των παρόχων ενέργειας,* Μάρτιος 2025, διαθέσιμη στο διαδίκτυο, Γνωμοδότηση σχετικά με το νομοσχέδιο για την τηλεφωνική και ηλεκτρονική προσβασιμότητα των παρόχων ενέργειας

[96] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, *Έκθεση δραστηριοτήτων 2024*, σ. 143, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Έκθεση δραστηριοτήτων 2024 | Διαμεσολαβητής Ενέργειας

[97] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ, *Έκθεση δραστηριοτήτων 2025, σελ.* 35 και 36, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Έκθεση δραστηριοτήτων 2025 | Διαμεσολαβητής Ενέργειας· Βλ. επίσης Test-Achats, Μαρτυρία, έγγραφο C. 1.

του Βελγίου, μια συνολική και συντονισμένη προσέγγιση για την προώθηση της αποτελεσματικής πρόσβασης στα δικαιώματα που κατοχυρώνονται στον Χάρτη.

Κάθε οντότητα —το ομοσπονδιακό κράτος, οι Περιφέρειες και οι Κοινότητες— λαμβάνει μερικά και ετερόκλητα μέτρα για τον περιορισμό του ψηφιακού αποκλεισμού, χωρίς να συντονίζεται μεταξύ τους.

116. Το άρθρο 30 επιβάλλει επιπλέον στα κράτη την θετική υποχρέωση να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πολιτών για την υπέρβαση των εμποδίων που προκύπτουν από την απουσία εκπροσώπησης των μειονοτήτων στον πολιτισμό, στα μέσα ενημέρωσης και στα διάφορα επίπεδα της διοίκησης. Πρέπει, επομένως, να κάνουν αυτές τις ομάδες να αντιληφθούν ότι τα κίνητρα και οι δυνατότητες συμμετοχής για την αντιμετώπιση αυτής της απουσίας εκπροσώπησης είναι απολύτως πραγματικά[98] .

Ωστόσο, τα άτομα που υφίστανται ψηφιακές ανισότητες δεν εκπροσωπούνται ποτέ ως τέτοια και μπορούν να εκφραστούν μόνο μέσω των ενώσεων υπεράσπισης που ιδρύουν οι ίδιοι ή των οποίων ο κοινωνικός σκοπός είναι να τους βοηθήσουν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.

117. Συνεπώς, παραβιάζεται το άρθρο 30 του Χάρτη.

Β. Παραβίαση του άρθρου Ε σε συνδυασμό με άλλες διατάξεις του Χάρτη

118. Το άρθρο Ε του Χάρτη έχει ως εξής:

> *Η άσκηση των δικαιωμάτων που αναγνωρίζονται στον παρόντα Χάρτη πρέπει να διασφαλίζεται χωρίς καμία διάκριση, ιδίως λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, γλώσσας, θρησκείας, πολιτικών ή οποιωνδήποτε άλλων πεποιθήσεων, εθνικής καταγωγής ή κοινωνικής προέλευσης, υγείας, συμμετοχής σε εθνική μειονότητα, γέννησης ή οποιασδήποτε άλλης κατάστασης.*

Το Προοίμιο του Χάρτη ορίζει επιπλέον:

> *Λαμβάνοντας υπόψη ότι η άσκηση των κοινωνικών δικαιωμάτων πρέπει να διασφαλίζεται χωρίς διακρίσεις λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων, εθνικής καταγωγής ή κοινωνικής προέλευσης.*

119. Η μη συνεκτίμηση, εκ μέρους του Βελγίου, της ανισότητας στην πρόσβαση στις τεχνολογίες και τις γνώσεις πληροφορικής οδηγεί στη δημιουργία έμμεσης διαφοροποίησης στη μεταχείριση μεταξύ των ατόμων που ευάλωτα από την ψηφιακή τεχνολογία και εκείνων που δεν είναι. Οι προσφεύγουσες αντιλαμβάνονται την «ευαλωτότητα» ως μια δυναμική διαδικασία που επηρεάζεται από μια σειρά παραγόντων του περιβάλλοντος (όπως ο ψηφιακός κόσμος) οι οποίοι αλληλεπιδρούν με τα προστατευόμενα χαρακτηριστικά των ατόμων, εμποδίζοντας την πλήρη συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ισότιμη βάση με τους άλλους[99] .

Με άλλα λόγια, η ψηφιακή μετάβαση των βασικών δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών ενδέχεται να δημιουργήσει έμμεση διάκριση βάσει προστατευόμενων κριτηρίων, ιδίως εάν η μετάβαση αυτή δεν συνοδεύεται από μέτρα που αποσκοπούν στη λήψη υπόψη των ειδικών αναγκών

---

[98] Συμπεράσματα 2013, ερμηνευτική παρατήρηση του άρθρου 30, στην οποία παρατίθεται η απόφαση «Κέντρο για τα Δικαιώματα στη Στέγαση και τις Εκδιώξεις (COHRE) κατά *Ιταλίας», καταγγελία αριθ. 58/2009, ό.π., §107*

[99] Βλ. σχετικά με αυτή τη δυναμική αντίληψη της ευαλωτότητας: I HACHEZ *et al*., «Από ευάλωτα άτομα σε καταστάσεις ευαλωτότητας: ποιος είναι ο ρόλος του δικαίου στην εποχή της Covid;», *Τριμηνιαίο Περιοδικό για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα*, 2021/128, σ. 931.

ορισμένων κοινωνικών ομάδων ή αν αντιμετωπίζει όλα τα άτομα με τον ίδιο τρόπο, ενώ δεν είναι ίσα όσον αφορά τον ψηφιακό κόσμο.

Οι ενάγοντες τεκμηριώνουν συστηματικά την πραγματικότητα και την έκταση των ψηφιακών ανισοτήτων που υφίστανται οι ομάδες που χαρακτηρίζονται από ένα προστατευόμενο κριτήριο, ξεκινώντας από ορισμένα κριτήρια που αναφέρονται ρητά στο άρθρο Ε του αναθεωρημένου Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη
(1) και συνεχίζοντας με άλλα κριτήρια, καθώς εκείνα που απαριθμούνται στον Χάρτη δεν αποτελούν εξαντλητικό κατάλογο· το άρθρο Ε, εκτός από το ότι αναφέρεται ρητά σε ορισμένα κριτήρια, επιτρέπει τον προσδιορισμό και άλλων κριτηρίων, στο μέτρο που εμπίπτουν στην «οποιαδήποτε άλλη κατάσταση» **(2).**

1) Τα κριτήρια που προστατεύονται ρητά από το άρθρο Ε

α) Η «φυλή» και η «εθνική καταγωγή»

120. Η ψηφιακή ευπάθεια μπορεί να συνδυάζεται με κριτήρια φυλής ή εθνικής καταγωγής. Το *«Βαρόμετρο 2024 για την ψηφιακή ένταξη»* του Ιδρύματος Βασιλιά Βοδινό (εφεξής *«το Βαρόμετρο* 2024») υπογραμμίζει ότι *«περισσότερο από ένα στα δύο άτομα με υπηκοότητα «εκτός ΕΕ» βρίσκεται σε κατάσταση ευπάθειας στο διαδικτυακό περιβάλλον, η πλειοψηφία των οποίων λόγω των περιορισμένων ψηφιακών δεξιοτήτων τους (44%). Το ποσοστό των Βέλγων που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση ανέρχεται, από την πλευρά του, στο 40% [10], ένα ποσοστό που δεν είναι καθόλου* αμελητέο» [100]. Επιπλέον, όσον αφορά την ψηφιακή αυτονομία, *«περισσότεροι από τέσσερις στους δέκα αλλοδαπούς που προέρχονται από χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (42%) ζητούν τη βοήθεια τρίτου για να πραγματοποιήσουν αυτές τις διαδικασίες. Το ποσοστό αυτό μειώνεται στο 27% μεταξύ των* Βέλγων» [101] .

121. Στην εθνικότητα, πρέπει να προστεθεί το κριτήριο της ξένης καταγωγής λόγω της στενής σχέσης που διατηρεί με τη γλώσσα: τα άτομα ξένης καταγωγής είναι πιο πιθανό να μην κατανοούν ή να κατανοούν ελάχιστα μία από τις εθνικές γλώσσες. Από αυτή την άποψη, η επικοινωνία με ένα φυσικό πρόσωπο μέσω χειρονομιών, σημάτων ή εκφράσεων του προσώπου διευκολύνει αναμφισβήτητα τις ανταλλαγές, σε αντίθεση με τις τηλεφωνικές ή διαδικτυακές επαφές, για παράδειγμα.

122. Ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός *«Συντονισμός και πρωτοβουλίες για πρόσφυγες και αλλοδαπούς*» (Ciré), ο οποίος υποστηρίζει τους αλλοδαπούς στο πλαίσιο των διαδικασιών διαμονής και ασύλου καθώς και στην πρόσβαση στα δικαιώματά τους στο Βέλγιο, προειδοποιεί για την επιδείνωση των δυσκολιών που αντιμετωπίζει αυτή η ομάδα στην πρόσβαση στα κοινωνικά και οικονομικά δικαιώματα, λόγω της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών. Η ένωση εφιστά επίσης την προσοχή στην υποχρέωση χρήσης διαδικτυακών πλατφορμών για τον καθορισμό ραντεβού στις δημοτικές υπηρεσίες, στις βελγικές πρεσβείες ή σε ενδιάμεσους παρόχους υπηρεσιών, για την υποβολή αιτήσεων για βίζα ή άδεια διαμονής. Το Ciré προσθέτει ότι μεγάλο μέρος των ατόμων που επισκέπτονται το κέντρο κοινωνικονομικής και νομικής υποστήριξής του δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει τα ψηφιακά εργαλεία, επειδή δεν γνωρίζουν επαρκώς τις εθνικές γλώσσες, επειδή δεν έχουν μάθει ή δεν χρησιμοποιούν καθημερινά τον υπολογιστή ή το διαδίκτυο, επειδή δεν έχουν παρακολουθήσει σχολική εκπαίδευση ή είναι αναλφάβητοι[102] .

123. Ένα μέλος του προσωπικού της VZW *Media Actie Kuregem-Stad* (MAKS), η οποία έχει ως κοινωνικό σκοπό την επαγγελματική ένταξη στην Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών, αναφέρει την ακόλουθη μαρτυρία: *«Μια γυναίκα χωρίς έγγραφα υπέβαλε αίτηση για άδεια διαμονής στην Υπηρεσία Αλλοδαπών. Αφού πέρασαν αρκετές εβδομάδες χωρίς νέα, ήρθε να με βρει. Κατάφερα να επικοινωνήσω με την υπηρεσία μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η απάντηση ήταν ότι ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είχε*

---

[100] ΊΔΡΥΜΑ ΒΑΣΙΛΕΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *Βαρόμετρο ψηφιακής ένταξης*, 13 Ιουνίου 2024, *ό.π.*, σ. 19
[101] *Ibid.,* σ. 36.
[102] LE CIRÉ, Μαρτυρία Ιανουαρίου 2025 – Έγγραφο C.5

σταλεί στην κυρία, με αίτημα πληρωμής αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς. Η κυρία δεν είχε λάβει ποτέ αυτό το ηλεκτρονικό μήνυμα και δεν είχε κοινοποιήσει καμία διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η μεταφορά πρέπει να πραγματοποιήθηκε από τρίτο πρόσωπο. «Η κυρία θα είχε λάβει αρνητική αξιολόγηση από τον δήμο χωρίς τη βοήθειά μου» [103] . Το να περιοριστεί κανείς στην οργάνωση της ψηφιακής πρόσβασης στις διαδικασίες χορήγησης άδειας διαμονής υπονομεύει τις διαδικασίες αυτές και, *ipso facto*, τη δυνατότητα άσκησης των θεμελιωδών κοινωνικών δικαιωμάτων.

b) Το βιολογικό φύλο ή το κοινωνικό φύλο

124. Η ψηφιακή ευπάθεια μπορεί να συνδυάζεται με το κριτήριο του φύλου ή του κοινωνικού φύλου. Το *Βαρόμετρο 2024* δείχνει ότι οι γυναίκες είναι πιο επιρρεπείς από τους άνδρες να ζητήσουν βοήθεια κατά τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών διαδικασιών[104] . Άλλες μελέτες, ορισμένες από τις οποίες αναφέρονται στο *«Baromètre 2024*», καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι *«ορισμένα επίμονα στερεότυπα σχετικά με τις γυναίκες και τις τεχνολογίες συμβάλλουν στη διατήρηση ενός αισθήματος αποξένωσης των γυναικών από τα ψηφιακά* εργαλεία»[105] . Επιπλέον, *«το πολύ χαμηλότερο ποσοστό γυναικών στα επαγγέλματα των ειδικών στις ΤΠΕ: ενώ οι γυναίκες αντιπροσωπεύουν το 46,6% της συνολικής απασχόλησης στο Βέλγιο, μόνο το 16,4% των ειδικών στις ΤΠΕ είναι γυναίκες (αυτός ο τύπος απασχόλησης αντιπροσωπεύει το 25,3% των επαγγελμάτων στο Βέλγιο)»*[106] .

125. Το *Βαρόμετρο 2024* δείχνει επίσης ότι το ποσοστό ψηφιακής ευπάθειας είναι υψηλότερο στις γυναίκες[107] . Το 2021, το 49% των γυναικών δεν χρησιμοποιούσε ψηφιακά εργαλεία ή είχε περιορισμένες δεξιότητες, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους άνδρες ήταν 43%. Το 2023, το ποσοστό αυτό μειώθηκε: 42% για τις γυναίκες και 40% για τους άνδρες. Ιδιαίτερα μεταξύ των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας (55-74 ετών), εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικές διαφορές όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες μεταξύ ανδρών και γυναικών. Σε αυτή την ομάδα, οι άνδρες εξακολουθούν να είναι περισσότεροι (49%) από τις γυναίκες (39,7%) που διαθέτουν βασικές ή πιο προχωρημένες δεξιότητες. Αντίθετα, οι γυναίκες είναι περισσότερες από τους άνδρες που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες ή δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (17,4% έναντι 14,7%) ή διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες (42,7% έναντι 36,3%)[108] .

126. Πολλές φεμινιστικές οργανώσεις έχουν καταγγείλει αυτές τις ψηφιακές ανισότητες που υφίστανται οι γυναίκες. Έτσι, το κίνημα *«Les Femmes prévoyantes socialistes*» (σήμερα *Soralia*) έγραφε το 2022 ότι *«οι γυναίκες διαθέτουν λιγότερο συχνά υπολογιστή και smartphone, αλλά επίσης [έχουν] μικρή εμπιστοσύνη στις ψηφιακές τους δεξιότητες. [Αυτό εξηγείται] από διάφορους παράγοντες, τόσο ιστορικούς όσο και κοινωνιολογικούς (...). Η εξέλιξη της τεχνολογίας και της πληροφορικής κατά τη διάρκεια της ιστορίας, οι αντιλήψεις γύρω από τις επιστήμες και τις τεχνολογίες, η κοινωνικοποίηση με βάση το φύλο, το χαμηλό ποσοστό γυναικών στα επαγγέλματα του ψηφιακού τομέα και ο περιορισμένος «ελεύθερος χρόνος» εξηγούν το σημερινό ψηφιακό χάσμα μεταξύ των*

[103] MAKS vzw, Μαρτυρία Απριλίου 2025 - Έγγραφο C.6

[104] ΊΔΡΥΜΑ ROI BAUDOUIN, *Βαρόμετρο της Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.,* σ. 37.

[105] *Ibid*. Βλ. επίσης FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES, *«Γυναίκες και ψηφιακή ευπάθεια: ποιες αιτίες για ποιες συνέπειες;*», διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Etude2022-vulnerabilite-numerique-des-femmes.pdf ;

[106] ACTION ET RECHERCHE CULTURELLES, «Διατομεακότητα και φύλο εν όψει των ψηφιακών ανισοτήτων: κριτικά σημεία αναφοράς για τη δια βίου μάθηση», 2017, σ. 3, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Διατομεακότητα και φύλο εν όψει των ψηφιακών ανισοτήτων – Κριτικά σημεία αναφοράς για τη δια βίου μάθηση – ARC – Action et Recherche Culturelles.

[107] ΊΔΡΥΜΑ ΒΑΣΙΛΙΆ ΒΟΔΙΝΌ, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.*.

[108] GENDERSTAT, Η ΒΕΛΓΙΚΉ ΠΥΛΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΩΝ ΦΥΛΟΥ, *Ψηφιακές δεξιότητες,* διαθέσιμο στο διαδίκτυο: GenderStat | Ψηφιακές δεξιότητες.

γυναίκες και άνδρες. Ο συνδυασμός αυτών των διαφόρων παραγόντων έχει ως αποτέλεσμα σήμερα ένας μεγάλος αριθμός γυναικών να βρίσκεται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας και της χρήσης της»[109] .

c) Η κοινωνική προέλευση ή η κοινωνική κατάσταση

127. Η ψηφιακή ευπάθεια μπορεί να συνδυαστεί με ένα κριτήριο κοινωνικής προέλευσης ή κοινωνικής κατάστασης.

«Ο όρος κοινωνική προέλευση επεκτείνεται στην κοινωνική κατάσταση για να ληφθούν υπόψη, για παράδειγμα, καταστάσεις που αφορούν τους άστεγους, τους αναζητούντες εργασία, τα άτομα που αποχωρούν ή έχουν αποχωρήσει από το σύστημα της πορνείας ή ακόμη και τα άτομα με ποινικό παρελθόν»[110] , καθώς και τα αναλφάβητα ή ημι-αναλφάβητα άτομα, τα άτομα που ζουν σε δύσκολες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες[111] .

Η κοινωνικοοικονομική διάκριση επιτρέπει επίσης *«να αντιμετωπιστούν ολιστικά οι καταστάσεις διασταυρούμενης διάκρισης λόγω παραγόντων που σχετίζονται με το καθεστώς και κοινωνικοοικονομικών παραγόντων, οι οποίες, χωρίς αυτό το πλαίσιο ανάλυσης, θα αντιμετωπίζονταν μόνο εν μέρει από τα νομικά πλαίσια κατά των διακρίσεων. Η κοινωνικοοικονομική διάκριση περιλαμβάνει, επιπλέον, μια ξεχωριστή διάσταση που δεν καλύπτουν άλλα κριτήρια: την κατασκευή της «φτώχειας» ως καθεστώτος και την «ετερόποίηση» των φτωχών ατόμων ως ατόμων που αξίζουν λιγότερη εκτίμηση και σεβασμό, καθώς και τις διακριτικές συμπεριφορές που μπορεί να προκύψουν με βάση αυτό»*[112] .

128. Το επίπεδο εκπαίδευσης είναι επίσης σημαντικό στην ανάλυση των ομάδων που επηρεάζονται από την ψηφιοποίηση και καλύπτονται από το κριτήριο της κοινωνικής κατάστασης.

Το *Βαρόμετρο 2024* δείχνει ότι στις Βρυξέλλες, το 70% των ατόμων με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης είναι ευάλωτα στο διαδικτυακό περιβάλλον, έναντι μόλις 16% των ομολόγων τους που διαθέτουν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης[113] . «(…) *Το 13% των ατόμων με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης και το 12% εκείνων με χαμηλό εισόδημα δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Όσον αφορά την κοινωνικοεπαγγελματική κατάσταση, οι αναζητούντες εργασία (10%) και οι συνταξιούχοι (15%) είναι αναλογικά περίπου 5 φορές περισσότεροι από τους εργαζόμενους που δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. […] Το 16% των ατόμων ηλικίας 65 έως 74 ετών δεν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο. Το ποσοστό αυτό αυξάνεται στο 21% όταν τα άτομα αυτά ζουν σε φτωχό νοικοκυριό – δηλαδή σε νοικοκυριό που διαθέτει λιγότερα από 1.400 ευρώ το μήνα για να ζήσει»*[114] .

---

[109] FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES, *«Γυναίκες και ψηφιακή ευπάθεια: ποιες αιτίες για ποιες συνέπειες;»*, *ό.π.,* σ. 3.

[110] Σχέδιο διατάγματος για την τροποποίηση του διατάγματος της 6ης Νοεμβρίου 2008 σχετικά με την καταπολέμηση ορισμένων μορφών διακρίσεων και του Δικαστικού Κώδικα, *Έγγραφο Περιφέρειας Βαλλονίας*, σύνοδος 2018-2019, 1362/1, σ. 4, https://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2018_2019/DECRET/1362_1.pdf

[111] Σχέδιο νόμου για την τροποποίηση του νόμου της 30ής Ιουλίου 1981 σχετικά με την καταστολή ορισμένων πράξεων που εμπνέονται από ρατσισμό ή ξενοφοβία, του νόμου της 10ης Μαΐου 2007 σχετικά με την καταπολέμηση ορισμένων μορφών διακρίσεων και του νόμου της 10ης Μαΐου 2007 σχετικά με την καταπολέμηση των διακρίσεων μεταξύ γυναικών και ανδρών, Κοινοβουλευτικό έγγραφο, Βουλή, σύνοδος 2022-2023, 55 3366/001, https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3366/55K3366001.pdf

[112] J.C. BENITO SANCHEZ, *«Securing housing for all in diverse European societies: applying international and European antidiscrimination law to the housing context»*, διατριβή, UCLouvain, 2020, σ. 110, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: http://hdl.handle.net/2078.1/239841

[113] ΊΔΡΥΜΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *«Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης 2024»*, *ό.π.,* σ. 18.

[114] *Ό.π.*, σ. 15.

Στην έκθεσή του για το 2025, *το Παρατηρητήριο Υγείας και Κοινωνικών Θεμάτων των Βρυξελλών* αναφέρει ότι περίπου το 35 % των κατοίκων των Βρυξελλών αντιμετωπίζει δυσκολίες με την ψηφιακή τεχνολογία, αλλά ότι το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 70 % μεταξύ των ατόμων με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο[115] .

129. Το κριτήριο της «κοινωνικής κατάστασης» του άρθρου Ε του Χάρτη αφορά, μεταξύ άλλων, τις περιπτώσεις αναλφαβητισμού και λειτουργικού αναλφαβητισμού. Η μη κερδοσκοπική οργάνωση *«Lire et Ecrire»*, ένα κίνημα δια βίου μάθησης που έχει ως στόχο να διασφαλίσει το δικαίωμα στην αλφαβητοποίηση για όλους, υπογραμμίζει ότι *«οι δυσκολίες στην εξειδίκευση της γραφής επιδεινώνουν σοβαρά την επισφάλεια των ατόμων που αντιμετωπίζουν αυτό το πρόβλημα: διοικητικά έγγραφα που δεν διεκπεραιώνονται, λογαριασμοί που δεν πληρώνονται, έγγραφα που υπογράφονται τυφλά και οδηγούν σε υπερχρέωση ή σε κατάχρηση δικαιωμάτων, δυσκολίες πρόσβασης στη στέγαση, κ.λπ. Αυτές οι δυσκολίες ενισχύουν επίσης την εξάρτησή τους από τρίτους (σύζυγο, παιδί, γείτονες, κοινωνικό λειτουργό…)»*[116] .

130. Οργανώσεις όπως *η Ligo* (Κέντρα βασικής εκπαίδευσης)[117] , *το Espace Social Téléservice*[118] ή το *Δίκτυο της Βαλλονίας για την καταπολέμηση της φτώχειας* [119] επιβεβαιώνουν τα ψηφιακά εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με δυσκολίες στην ανάγνωση και τη γραφή. Επιπλέον, υπογραμμίζουν ότι η κατανόηση και η χρήση της γλώσσας σε ψηφιακό περιβάλλον δημιουργούν επιπλέον προκλήσεις για τη δημιουργία λογαριασμού, την απομνημόνευση κωδικών πρόσβασης, το κλικ στο σωστό πλαίσιο, την επιλογή καρτέλας, τη σύνταξη ηλεκτρονικού μηνύματος, την επισύναψη αρχείων κ.λπ. Το γεγονός ότι οι διεπαφές πολλών διαδικτυακών πλατφορμών δεν είναι σαφείς, διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους και αλλάζουν συνεχώς, επιτείνει τη διάκριση. Οι οργανώσεις επισημαίνουν ότι τα άτομα που αντιμετωπίζουν διοικητικές δυσκολίες λόγω της ψηφιακής τεχνολογίας και βρίσκονται μόνα τους μπροστά στην οθόνη με σύνθετα ζητήματα βλέπουν την αυτονομία τους να μειώνεται και αναγκάζονται να απευθυνθούν σε κοινωνικές υπηρεσίες ή οργανώσεις για να λάβουν βοήθεια. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών αποτελεί μια από τις κύριες αιτίες της μη άσκησης των δικαιωμάτων και της απομόνωσης, με σοβαρές επιπτώσεις στα ευάλωτα άτομα.

131. Για ορισμένες ομάδες, όπως οι ενοικιαστές κοινωνικών κατοικιών και οι άστεγοι, η ψηφιοποίηση θέτει σε κίνδυνο τα θεμελιώδη δικαιώματά τους, μεταξύ των οποίων το δικαίωμα στη στέγαση, όπως διαπιστώνουν οι *«Equipes populaires»*, ένα κίνημα δια βίου εκπαίδευσης που έχει ως στόχο να φέρει σε επαφή άτομα που υφίστανται ανισότητες και αδικίες: *«Τα κουδούνια στην είσοδο των κτιρίων τους έχουν αντικατασταθεί – χωρίς τη συγκατάθεσή τους – από πλήρως ψηφιακά θυροτηλέφωνα που συνδέονται απευθείας με το smartphone τους. Επομένως, πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτουν smartphone, να γνωρίζουν πώς να το χρησιμοποιούν, να ξέρουν πώς λειτουργεί μια οθόνη αφής και να πληρώνουν για την υπηρεσία. Για όσους ζουν στον δρόμο, η κατάσταση είναι χειρότερη: μερικές φορές πρέπει να χρησιμοποιήσουν έναν κωδικό QR για να κλείσουν θέση σε έναν ξενώνα»*[120] .

132. Το *Βαρόμετρο 2024* σημείωνε ότι τα άτομα που ζουν μόνα τους, τα οποία αντιπροσωπεύουν το 35% του συνόλου των νοικοκυριών, επηρεάζονται ιδιαίτερα από την έλλειψη πρόσβασης στο διαδίκτυο. Περισσότερο από ένα

---

[115] Βλ. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΒΡΥΞΕΛΛΩΝ, *Κοινωνικό Βαρόμετρο – Έκθεση των Βρυξελλών για την κατάσταση της φτώχειας και των κοινωνικών και υγειονομικών ανισοτήτων,* 2025, που δημοσιεύθηκε στις 15 Μαΐου 2026, σελ. 186 και επόμ.,
https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-05/Barome%CC%80tre-2025-FR_11tma-avec%20compression.pdf

[116] LIRE ET ÉCRIRE, https://lire-et-ecrire.be/Qu-est-ce-que-l-alphabetisation

[117] LIGO WAAS & DENDER, Κατάθεση Απριλίου 2025 – Έγγραφο C.7

[118] ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΤΗΛΕΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, Κατάθεση Ιουνίου 2025 – Έγγραφο C.8

[119] ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΣ ΒΑΛΛΟΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, Κατάθεση Απριλίου 2025 – Έγγραφο C.9

[120] EQUIPES POPULAIRES, Κατάθεση Ιουνίου 2025 – Έγγραφο C.10

Ένας στους δέκα απομονωμένους (11%) δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο το 2023. Ο αριθμός αυτός είναι σχεδόν πέντε φορές μεγαλύτερος από ό,τι στις μονογονεϊκές οικογένειες (2%)[121] .

d) Η υγεία

133. Η ψηφιακή ευπάθεια μπορεί να συνδυαστεί με το κριτήριο της υγείας.

Το *Βαρόμετρο 2024* δείχνει ότι *«σχεδόν 6 στα 10 άτομα (58%) με πρόβλημα υγείας που προκαλεί αναπηρία βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας, έναντι 38% μεταξύ των ατόμων χωρίς πρόβλημα υγείας»*[122] . *«Για το 14% των ατόμων με αναπηρία, αυτή η ευπάθεια οφείλεται στη μη χρήση του διαδικτύου, ένα ποσοστό διπλάσιο από τον μέσο όρο του πληθυσμού»*[123] .

2) «Οποιαδήποτε άλλη κατάσταση»

a) Η ψηφιακή ανισότητα

134. Η έλλειψη πρόσβασης σε εξοπλισμό και στο Διαδίκτυο, η έλλειψη επαρκών ψηφιακών δεξιοτήτων και η έλλειψη αποτελεσματικής πρόσβασης στις ψηφιακές υπηρεσίες των διοικητικών φορέων, των τραπεζικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών υγείας συνιστούν από μόνες τους διάκριση που απαγορεύεται από το άρθρο Ε, στο μέτρο που αυτό αφορά «οποιαδήποτε άλλη κατάσταση». Η διάκριση αυτή μπορεί να επηρεάσει την πρόσβαση σε όλα τα θεμελιώδη δικαιώματα.

135. Η ανεπαρκής συνεκτίμηση της ανισότητας στην πρόσβαση στις τεχνολογίες και τις γνώσεις πληροφορικής δημιουργεί έμμεση διαφορά μεταχείρισης μεταξύ των ατόμων που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση λόγω της ψηφιακής τεχνολογίας και εκείνων που δεν βρίσκονται.

b) Η περιουσία και οι πόροι

136. Η ψηφιακή ευπάθεια συνδυάζεται συχνά με κριτήρια περιουσίας και οικονομικών ή μη οικονομικών πόρων. Αυτά επηρεάζουν προφανώς την άσκηση όλων των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

137. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, οι ψηφιακές ανισότητες εκφράζονται σε τρία επίπεδα: η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, η πρόσβαση στον εξοπλισμό ΤΠΕ (*υλικό* και *λογισμικό*) και οι ψηφιακές δεξιότητες[124] . Ωστόσο, το *Βαρόμετρο* επισημαίνει ότι στις Βρυξέλλες και στη Βαλλωνία: *«περισσότερο από ένα φτωχό νοικοκυριό στα δέκα (11%) εξακολουθεί να μην διαθέτει σύνδεση στο Διαδίκτυο στο σπίτι. Αυτά τα νοικοκυριά είναι αναλογικά δέκα φορές περισσότερα από τα οικονομικά πιο εύπορα νοικοκυριά που δεν διαθέτουν σύνδεση, τα οποία πλέον είναι σχεδόν όλα συνδεδεμένα στο Διαδίκτυο (99%)»*[125] . Ήδη το 2011, το 95% των νοικοκυριών με τα υψηλότερα εισοδήματα διέθετε σύνδεση στο διαδίκτυο, ενώ μόλις το ήμισυ των νοικοκυριών με τα χαμηλότερα εισοδήματα είχε σύνδεση στο σπίτι. Παρά τη σταδιακή μείωση αυτού του χάσματος, το 2021, σχεδόν ένα στα πέντε νοικοκυριά που ζούσαν σε συνθήκες φτώχειας (18%) στο Βέλγιο δεν διέθετε σύνδεση στο διαδίκτυο στο σπίτι. Μεταξύ των λόγων που εξηγούν την απουσία σύνδεσης στο διαδίκτυο

---

121 ΙΔΡΥΜΑ ROI BAUDOUIN, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.,* σ. 14.

122 ΙΔΡΥΜΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.,* σ. 22.

123 *Ibid.*

124 ΥΝΙΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, *Γνωμοδότηση 318*, *ό.π.,* σ. 14.

125 ΊΔΡΥΜΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.*, σ. 8.

Στο σπίτι, ένα στα πέντε νοικοκυριά αναφέρει το κόστος του εξοπλισμού (22%) ή τα έξοδα σύνδεσης (21%)[126] .

138. Το 2023, ένας στους τέσσερις χρήστες που ζει σε νοικοκυριό με εισόδημα κάτω των 1.400 ευρώ το μήνα χρησιμοποιεί μόνο smartphone για να συνδεθεί στο διαδίκτυο. Το ποσοστό αυτό είναι πάνω από τρεις φορές υψηλότερο από ό,τι μεταξύ των οικονομικά ευκατάστατων ομολόγων τους (7%)[127] .

139. Ήδη από το 2014, η *Υπηρεσία για την Καταπολέμηση της Φτώχειας, της Επισφάλειας και του Κοινωνικού Αποκλεισμού*, μια διακρατική δημόσια υπηρεσία, σε συνεννόηση με διάφορους φορείς, επισήμανε την ύπαρξη συγκεκριμένων δυσκολιών που αντιμετωπίζει ο πληθυσμός που βρίσκεται σε επισφαλή κατάσταση ή στη φτώχεια, λόγω της γενικευμένης ψηφιοποίησης, και υπογράμμισε τη σχέση τους με την πρόσβαση στο δίκαιο: *«Σε διάφορους τομείς, οι πληροφορίες διατίθενται όλο και πιο συχνά σε ψηφιακή μορφή ή η πρόσβαση στο δίκαιο και η παρακολούθησή του λαμβάνουν ψηφιακή μορφή. Αν και δεν μπορούμε να αμφισβητήσουμε τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής εξέλιξης, πρέπει εδώ να επισημάνουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν πάρα πολλά άτομα, σε σχέση με τις ψηφιακές εφαρμογές στην παροχή υπηρεσιών»*[128] .

140. Η *Υπηρεσία για την Καταπολέμηση της Φτώχειας* υπογράμμιζε επίσης το 2023 τις οικονομικές δυσκολίες που δημιουργεί η πρόσβαση στην ψηφιακή τεχνολογία για τα άτομα που βρίσκονται σε κοινωνικά ευάλωτη θέση, παρουσιάζοντας την ακόλουθη κατάσταση: το 40% των κατοίκων μιας γειτονιάς όπου δραστηριοποιείται μια ένωση στην οποία συγκεντρώνονται άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση φτώχειας δεν έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο και «τα παιδιά κολλάνε στα κτίρια όπου μπορούν να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο». Επιπλέον, τα άτομα που αντιμετωπίζουν ήδη οικονομικές δυσκολίες τιμωρούνται οικονομικά από τις υπάρχουσες ψηφιακές ανισότητες[129] . Υπάρχουν, για παράδειγμα, πολλές διαφορές τιμών μεταξύ των ηλεκτρονικών πληρωμών και των πληρωμών με μετρητά, στις διάφορες εταιρείες δημόσιων μεταφορών, στις πολιτιστικές δραστηριότητες και σε διάφορα καταστήματα. *«Ορισμένα σούπερ μάρκετ χρησιμοποιούν εφαρμογές που προσφέρουν εκπτώσεις ή πόντους επιβράβευσης επιπλέον των εκπτώσεων στο κατάστημα. Δεν μπορούν όλοι να επωφεληθούν από αυτές»*. Από την άποψη της ισότητας μεταξύ των πολιτών, οι διαφορές στις χρεώσεις για την απόκτηση εγγράφων από τον δήμο αποτελούν πρόβλημα. Αυτά μπορεί να είναι δωρεάν στο Διαδίκτυο και επί πληρωμή στο γκισέ, γεγονός που δημιουργεί ανισότητες μεταξύ των πολιτών που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και εκείνων που δεν έχουν.

141. Οι ανισότητες όσον αφορά την πρόσβαση στον εξοπλισμό ΤΠΕ (*υλικό* και *λογισμικό*) έγιναν ακόμη πιο εμφανείς κατά τη διάρκεια της κρίσης του Covid-19. Οι ανάγκες έχουν εξελιχθεί (βιντεοκλήσεις, εξ αποστάσεως μαθήματα, τηλεργασία...) και οι φορητοί υπολογιστές ή τα smartphone έχουν καταστεί απαραίτητα, ενώ συχνά είναι δαπανηρά: *«Υπάρχει όλο και μεγαλύτερη ανάγκη να διαθέτει κανείς smartphone, αλλά είναι ένα αντικείμενο που κοστίζει ακριβά και δεν ξέρουν όλοι πώς να το χρησιμοποιούν»*[130] . Αν και το 2023 το 90% του συνόλου των χρηστών του Διαδικτύου διαθέτει smartphone, το 25% των χρηστών

---

[126] Ch. BLANCKAERT και D. DE VAAL, «Η ψηφιακή προσβασιμότητα, ένα μείζον ζήτημα», στο *Politique*, αρ. 120, Σεπτέμβριος 2022, σ. 69-71, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Η ψηφιακή προσβασιμότητα, ένα μείζον ζήτημα - Politique.

[127] ΊΔΡΥΜΑ ROI BAUDOUIN, *Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης 2024*, *ό.π.*, σ. 13.

[128] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Διετής έκθεση 2014-2015*, *ό.π.,* σ. 185.

[129] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Η οικονομική διάσταση της φτώχειας. Διετής έκθεση 2022-2023*, *ό.π.*

[130] ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Αλληλεγγύη και φτώχεια. Διετής έκθεση 2020-2021*, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Αλληλεγγύη και φτώχεια. Συμβολή στον πολιτικό διάλογο και στη δράση. - Υπηρεσία για την καταπολέμηση της φτώχειας, της επισφάλειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

Τα άτομα με χαμηλά εισοδήματα δεν μπορούν να διαθέσουν περισσότερα από μία ηλεκτρονική συσκευή για να συνδεθούν (έναντι 7% των πιο εύπορων χρηστών)[131] .

142. Σε μια έκθεση για τη φτώχεια στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας, που δημοσιεύθηκε τον Απρίλιο του 2026, *το Παρατηρητήριο Υγείας και Κοινωνικών Θεμάτων* επισημαίνει ότι *«η ενίσχυση της διαδικασίας ψηφιοποίησης των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών μπορεί να έχει σοβαρές συνέπειες για τα άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολίες σε σχέση με την ψηφιακή τεχνολογία, ενώ αυξάνεται ο κίνδυνος κοινωνικού αποκλεισμού για αυτά τα άτομα. Πολλοί κάτοικοι των Βρυξελλών αντιμετωπίζουν δυσκολίες πρόσβασης και χειρισμού των ψηφιακών μέσων. Οι κοινωνικές ανισότητες είναι έντονες στον τομέα αυτό, γεγονός που συνεπάγεται αυξημένες δυσκολίες πρόσβασης στα κοινωνικά δικαιώματα, στις δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες (ιδίως στις τραπεζικές) για τα άτομα που βρίσκονται στο κατώτατο σημείο της κοινωνικής* κλίμακας»[132] .

143. Η μη κερδοσκοπική οργάνωση *SAAMO Gent*, η οποία προσφέρει μεταξύ άλλων «κοινωνικά ψηφιακά σημεία», υπογραμμίζει ότι η «κοινωνική προσφορά διαδικτύου» που απευθύνεται σε άτομα με χαμηλά εισοδήματα είναι ανεπαρκής. Είναι ελάχιστα γνωστή, υπερβολικά περιορισμένη και απευθύνεται μόνο σε περιορισμένο αριθμό ατόμων. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση δημιουργεί επίσης έμμεσα οικονομικά εμπόδια. Έτσι, τα μαθήματα εισαγωγής στην πληροφορική είναι απρόσιτα για άτομα με περιορισμένα οικονομικά μέσα: *«Τα άτομα που διαθέτουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης δεν μπορούν να εγγραφούν στο Ligo (Κέντρα Βασικής Εκπαίδευσης) και κατευθύνονται προς ένα CVO (Κέντρο Εκπαίδευσης Ενηλίκων). Εκεί, όμως, αντιμετωπίζουν υψηλότερα κόστη που τους εμποδίζουν να παρακολουθήσουν τα* μαθήματα» [133] .

c) Η αναπηρία

144. Η κατάσταση της αναπηρίας είναι προφανώς πιθανό να οδηγήσει σε διακρίσεις.

145. Η έλλειψη δεδομένων σχετικά με τον αντίκτυπο της ψηφιοποίησης στα άτομα με αναπηρία στο Βέλγιο επισημαίνεται ιδίως από το δίκτυο «European Disability Expertise» (EDE) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής [134] . Σύμφωνα με την εν λόγω έκθεση, τα άτομα αυτά δεν λαμβάνονται ακόμη υπόψη ή λαμβάνονται ελάχιστα υπόψη στις στατιστικές έρευνες, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα ακριβούς αντικειμενικής εκτίμησης της έκτασης των ψηφιακών ανισοτήτων αυτής της ομάδας.

Ο ψηφιακός αποκλεισμός, ωστόσο, δεν μπορεί να περιοριστεί σε μία μόνο μεταβλητή. Προκύπτει από ένα σύνολο οικονομικών, κοινωνικών και φυσικών παραγόντων, που συνδέονται κυρίως με την ηλικία ή την αναπηρία. Ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο να αναλυθεί η κατάσταση των ατόμων με αναπηρία διασταυρώνοντας τα διαθέσιμα δεδομένα σχετικά με άλλες ευπάθειες (χαμηλό εισόδημα, χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης, απομόνωση), καθώς οι ομάδες αυτές παρουσιάζουν παρόμοια χαρακτηριστικά και αυξημένους κινδύνους ψηφιακού αποκλεισμού. Αυτή η έμμεση προσέγγιση επιτρέπει την ανάδειξη πολυδιάστατων ψηφιακών ανισοτήτων (πρόσβαση, δεξιότητες, χρήσεις), ακόμη και ελλείψει ειδικών στατιστικών στοιχείων.

---

[131] ΙΔΡΥΜΑ ROI BAUDOUIN, Βαρόμετρο *της Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.,* σ. 12.

[132] ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ, *Έκθεση των Βρυξελλών σχετικά με την κατάσταση της φτώχειας και των κοινωνικών ανισοτήτων στον τομέα της υγείας*, *ό.π.*, σ. 19.

[133] SAAMO Gent, Κατάθεση Απριλίου 2025 – Έγγραφο C.4

[134] ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, (2021), *Ψηφιοποίηση και ψηφιακή μεταμόρφωση στο Βέλγιο – Επιπτώσεις για τα άτομα με αναπηρίες, Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης, Λουξεμβούργο: Γραφείο Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Εκθέσεις - Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Επιπλέον, εξετάζεται ειδικά η κατάσταση των ατόμων με νοητική αναπηρία, τα οποία επιδιώκουν να ζουν όσο το δυνατόν πιο αυτόνομα με υποστήριξη [135] , όπως αναφέρεται στην προαναφερθείσα έκθεση. Η έκθεση αναδεικνύει συγκεκριμένες και επίμονες δυσκολίες στη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών: το 35% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι αντιμετωπίζει συχνά δυσκολίες στη χρήση ενός smartphone ή ενός υπολογιστή, το 57% αντιμετωπίζει δυσκολίες στη ρύθμιση των παραμέτρων τους, και πάνω από το ήμισυ δεν μπορεί να επιλύσει μόνο του ένα τεχνικό πρόβλημα. Επιπλέον, το 58 % δηλώνει ότι χρειάζεται βοήθεια για να δοκιμάσει νέες λειτουργίες, γεγονός που υπογραμμίζει μια σημαντική εξάρτηση από το περιβάλλον τους. Παρότι ορισμένες διαδικτυακές δραστηριότητες (πληρωμές, αναζήτηση πληροφοριών) είναι γενικά προσβάσιμες σε ένα μέρος των ερωτηθέντων, η μελέτη αυτή διαπιστώνει ότι η ψηφιακή μεταμόρφωση δημιουργεί συγκεκριμένα εμπόδια για αυτό το κοινό, ιδίως όσον αφορά την αυτονομία και τις δεξιότητες, επιβεβαιώνοντας την ύπαρξη ψηφιακού χάσματος σε πολύ πρακτικό επίπεδο.

146. Η Βελγική Στατιστική Υπηρεσία, *Statbel*, αναφέρει στον ιστότοπό της ότι *«και στον ψηφιακό τομέα παρατηρούνται διαφορές μεταξύ του συνολικού πληθυσμού και των ατόμων που αντιμετωπίζουν σοβαρές περιορισμούς στις καθημερινές τους δραστηριότητες λόγω αναπηρίας, πάθησης ή μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας. Έτσι, ενώ το 6% του πληθυσμού ηλικίας 16-64 ετών δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι του, το ποσοστό αυτό είναι τριπλάσιο για τα άτομα με σοβαρές περιορισμένες δυνατότητες. Το ίδιο ισχύει και όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου: μόνο το 81% των ατόμων με σοβαρές περιορισμένες δυνατότητες συνδέθηκε στο διαδίκτυο κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών μηνών, έναντι 95% του συνολικού* πληθυσμού» [136] .

147. Το Εθνικό Ανώτατο Συμβούλιο Ατόμων με Αναπηρία (CSNPH), ομοσπονδιακό συμβουλευτικό όργανο του Βελγίου που είναι επιφορτισμένο με την εκπροσώπηση των ατόμων με αναπηρία και τη διατύπωση γνωμοδοτήσεων για όλες τις πολιτικές που τα αφορούν, υπογραμμίζει ότι τα άτομα με αναπηρία αποτελούν μια ιδιαίτερα ευάλωτη ομάδα ενόψει της ψηφιοποίησης των διοικητικών υπηρεσιών, των τραπεζών, της απασχόλησης, της εκπαίδευσης, των φορέων του τομέα της υγείας κ.λπ. *«Δεν μπορούν πλέον ή δεν θέλουν πλέον να ακολουθήσουν τις ψηφιακές εξελίξεις, εγκαταλείπουν, δεν ασκούν πλέον τα δικαιώματά τους και απομονώνονται»* [137] .

148. Υπάρχουν λίγα στατιστικά στοιχεία που να συνδέουν τον αναλφαβητισμό με την αναπηρία. Στη Γαλλία, ωστόσο, μια μελέτη διαπιστώνει ότι περίπου το 20 % των νεαρών ενηλίκων που αντιμετωπίζουν αναλφαβητισμό παρουσιάζουν δυσλεξία. Πρόκειται, ως επί το πλείστον, για άτομα τα οποία, καθώς δεν εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της σχολικής τους φοίτησης και λόγω των δυσκολιών που αντιμετώπισαν κατά την εκμάθηση των βασικών γνώσεων, κατέληξαν σε σχολική αποτυχία[138] .

---

[135] ANRIJS, S., PONNET, K., NEERINCKX, H., DROOGHMANS, N., VANDRIES, T. KAI NIJS, D., 2020, «Κατοχή και χρήση ΤΠΕ από Φλαμανδούς που διαμένουν σε δομές υποστηριζόμενης διαβίωσης υπό την εποπτεία της Φλαμανδικής Υπηρεσίας για Άτομα με Αναπηρία: Ευρήματα μιας διερευνητικής έρευνας με ερωτηματολόγιο», Γάνδη, Πανεπιστήμιο της Γάνδης, όπως αναφέρεται στο: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ (2021), *ό.π.*

[136] Βλ. τον ακόλουθο σύνδεσμο: https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/3-decembre-journee-internationale-des-personnes-handicapees-0. Βλ. επίσης τις παρατηρήσεις της παρεμβαίνουσας σχετικά με το δεύτερο και το τρίτο μέσο.

[137] ΕΘΝΙΚΟ ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ, *Σημείωμα θέσης σχετικά με τις ψηφιακές ανισότητες*, 20 Ιουνίου 2022, σ. 3, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Σημείωμα θέσης - Το ψηφιακό χάσμα (20/06/2022).

[138] A.N.A.E αρ. 57, Delahaie, Tichet, Calvet, Billard, 2000. *Οι περιπτώσεις αναλφαβητισμού και δυσλεξίας στους ενήλικες δημιουργούν σύγχυση και απαιτούν διευκρινίσεις, καθώς δεν είναι όλα τα άτομα που αντιμετωπίζουν αναλφαβητισμό δυσλεκτικά, και το αντίστροφο. Ωστόσο, ο αριθμός των δυσλεκτικών ατόμων είναι μεγαλύτερος μεταξύ των ατόμων που αντιμετωπίζουν αναλφαβητισμό σε σύγκριση με τον γενικό πληθυσμό (periscope),* έγγραφο E5.

Πολλά κωφά άτομα που χρησιμοποιούν τη νοηματική γλώσσα έχουν επίσης χαμηλό επίπεδο αλφαβητισμού και αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες στην κατανόηση της γραπτής γλώσσας[139] .

Το χαμηλό επίπεδο αλφαβητισμού αυτών των ατόμων με αναπηρία τα καθιστά ιδιαίτερα ευάλωτα στην ψηφιοποίηση.

149. Η VZW *Doof Vlaanderen* επισημαίνει ότι οι ψηφιακές ανισότητες έχουν ως συνέπεια τα κωφά και τα άτομα με προβλήματα ακοής, τα οποία συχνά αντιμετωπίζουν πραγματικές δυσκολίες στην ανάγνωση και τη γραφή, να έχουν μεγάλα προβλήματα στην πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες και, ως εκ τούτου, να μην μπορούν να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους[140] .

150. Η ASBL *EQLA*, μια ένωση που υποστηρίζει τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης, διαπιστώνει επίσης ότι η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών αποτελεί πραγματικό εμπόδιο για την κοινωνική ένταξη των χρηστών της.

Οι ιστοσελίδες, οι εφαρμογές και τα λογισμικά δεν είναι προσαρμοσμένα. Το κόστος των ειδικών ψηφιακών εργαλείων είναι δυσανάλογο[141] .

d) Η ηλικία

151. Η ηλικία αποτελεί επίσης, προφανώς, πηγή ψηφιακής ανισότητας, και η ψηφιοποίηση ενδέχεται να οδηγήσει σε διακρίσεις όσον αφορά την πρόσβαση των ηλικιωμένων στα δικαιώματά τους.

152. Τα άτομα που ζουν μόνα τους, όταν είναι ηλικιωμένα ή βρίσκονται σε κατάσταση επισφάλειας, είναι πιο εκτεθειμένα από άλλα στις συνέπειες της έλλειψης σύνδεσης στο διαδίκτυο, όσον αφορά την κοινωνική συμμετοχή, ιδίως την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες. Εκτός από το ότι είναι λιγότερο συνδεδεμένα από τον μέσο όρο του πληθυσμού, τα άτομα αυτά διαθέτουν επίσης ένα λιγότερο εκτεταμένο κοινωνικό δίκτυο, στο οποίο μπορούν να βασιστούν σε περίπτωση δυσκολιών κατά τη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους διαδικασιών. Η κατάσταση αυτή ενδέχεται επομένως να οδηγήσει στην εγκατάλειψη αυτών των διαδικασιών, προκαλώντας έτσι τη «μη άσκηση» ορισμένων κοινωνικών δικαιωμάτων[142] .

153. Το *«Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης 2024»* διαπιστώνει ότι, μεταξύ των ατόμων ηλικίας 55 έως 74 ετών, *«περισσότερες από μία στις δύο εξακολουθούν να βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας»*[143]. Επισημαίνει επίσης ότι η κατάσταση επιδεινώνεται στην ηλικιακή ομάδα των 65-74 ετών, μεταξύ των οποίων *«το ποσοστό ψηφιακής ευπάθειας φτάνει μάλιστα το 61%, είτε επειδή τα άτομα δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (16%), είτε επειδή διαθέτουν χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες (45%)»*[144] . Όσον αφορά τα άτομα ηλικίας άνω των 75 ετών, η ψηφιοποίηση τα καθιστά τόσο ευάλωτα που δεν περιλαμβάνονται στις στατιστικές που συντάσσονται συνήθως για το θέμα αυτό.

154. Σε μια έκθεση που δημοσιεύθηκε τον Νοέμβριο του 2025, το *Διαομοσπονδιακό Κέντρο για την Ισότητα των Ευκαιριών* (*Unia*) παρατηρεί με τη σειρά του *«μια σαφή τάση μεταξύ των ηλικιακών ομάδων: όσο μεγαλώνει κανείς, τόσο περισσότερο γίνεται θύμα ψηφιακού αποκλεισμού». Σύμφωνα με τις έρευνες (Ίδρυμα Βασιλιά Μποντουέν, 2024· Netwerk tegen Armoede, 2024), τα αποτελέσματά μας δείχνουν ότι η*

---

[139] Unia, Σύσταση αριθ. 386 της 10/09/2025 *«Για την αποτελεσματική πρόσβαση στη νοηματική γλώσσα της γαλλόφωνης Βελγίας»*, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Recommandation-accès-effectif-à-la-langue-des-signes.pdf

[140] DOOF Vlaanderen, Κατάθεση I.45.S.1, Οκτώβριος 2025. – Έγγραφο C.13

[141] EQLA, Κατάθεση I.12.S.1, Φεβρουάριος 2025. – Έγγραφο C.14

[142] Βλ. ΊΔΡΥΜΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.,* σ. 9.

[143] ΊΔΡΥΜΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.*, σ. 19.

[144] *Ibid*.

«Η ψηφιοποίηση επηρεάζει κυρίως τις ηλικιωμένες γυναίκες». *Η Unia* προσθέτει ότι *«τα άτομα που θεωρούνται ηλικιωμένα είναι επίσης θύματα προκαταλήψεων. Συχνά θεωρείται δεδομένο ότι δεν είναι "ενήμερα" σε ψηφιακό επίπεδο. Αυτό μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις, για παράδειγμα στον χώρο εργασίας, όπου ενδέχεται να απολυθούν επειδή θεωρείται ότι δεν διαθέτουν τις απαιτούμενες ψηφιακές* δεξιότητες»[145] . Η διάκριση λόγω ηλικίας στον τομέα της απασχόλησης ξεκινά νωρίς. Καθώς προχωρά η επαγγελματική σταδιοδρομία, οι προτάσεις για κατάρτιση μειώνονται, γεγονός που επηρεάζει τις ψηφιακές δεξιότητες[146] .

155. Οι καταγγελίες που συγκέντρωσε *η Unia* αναδεικνύουν μια ιδιαίτερα ανησυχητική κατάσταση, όπου οι ηλικιωμένοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω της αυξανόμενης ψηφιοποίησης πολλών βασικών υπηρεσιών. Ως παράδειγμα, μπορεί να αναφερθεί η ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών, η οποία, σε συνδυασμό με την κατάργηση των φυσικών ταμείων, εμποδίζει την αυτονομία των ηλικιωμένων[147] . Επιπλέον, ο προγραμματισμός ραντεβού σε ορισμένους γιατρούς γίνεται πλέον μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή διαδικτυακών πλατφορμών, γεγονός που δυσχεραίνει τη λήψη ή την ακύρωση ραντεβού για έναν ηλικιωμένο[148] .

156. Πολλές οργανώσεις επισημαίνουν τη δυσκολία που αντιμετωπίζουν ορισμένες κατηγορίες του πληθυσμού να προσφύγουν σε τρίτο πρόσωπο για την εκτέλεση των πολυάριθμων διαδικασιών της καθημερινής ζωής, καθώς και τον φόβο κατάχρησης εκ μέρους του εν λόγω προσώπου. Το τρίτο αυτό πρόσωπο μπορεί να είναι κάποιος από τον στενό κύκλο ή μια οργάνωση. *Η Eneo*, κίνημα της Χριστιανικής *Αλληλοβοήθειας* που συγκεντρώνει ηλικιωμένους, διευκρινίζει συγκεκριμένα ότι *«το γεγονός της (γενικευμένης) ψηφιοποίησης θεωρείται από ορισμένους ως εμπόδιο στην ελευθερία και την αυτονομία τους, μειώνοντας τις επιλογές τους και περιορίζοντας τα δικαιώματά τους (λόγω άγνοιας της ύπαρξης αυτών των δικαιωμάτων)»*[149] .

157. Άλλες οργανώσεις, όπως η ήδη αναφερθείσα ASBL *MAKS*, επισημαίνουν ότι οι απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες *«λείπουν από πολλούς νέους, ενήλικες και* ηλικιωμένους»[150] . Πράγματι, αν και οι ηλικιωμένοι αναφέρονται συχνά ως θύματα ψηφιακών ανισοτήτων, τα παιδιά και οι νέοι αντιμετωπίζουν επίσης αυτό το πρόβλημα, ιδίως στον σχολικό τομέα, είτε άμεσα είτε λόγω των περιορισμών πρόσβασης των γονιών τους στον ψηφιακό κόσμο.

e) Οι πολυδιάστατες καταστάσεις

158. Οι ψηφιακές ανισότητες μπορεί να προκύπτουν από πολυδιάστατες καταστάσεις, στις οποίες διάφορα κριτήρια διάκρισης αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, ενισχύοντας την ψηφιακή ευπάθεια του ενδιαφερόμενου ατόμου.

Τα κριτήρια είτε αθροίζονται: για παράδειγμα, όταν ένα άτομο με αναπηρία που αντιμετωπίζει δυσκολίες στην μετακίνηση είναι επίσης ηλικιωμένο και, για αυτούς τους δύο λόγους ξεχωριστά, αντιμετωπίζει δυσκολίες που σχετίζονται με τον ψηφιακό κόσμο· είτε τα κριτήρια αλληλεπικαλύπτονται και συνδυάζονται ώστε να σχηματίζουν ένα μόνο, σε μια δυναμική διατομεακής αλληλεπίδρασης. Αυτό συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν ένα άτομο με αναπηρία λόγω δυσλεξίας είναι αναλφάβητο. Σε αυτή την περίπτωση, τα δύο κριτήρια – η αναπηρία και η κοινωνική κατάσταση – ενισχύουν από κοινού την ίδια

---

[145] UNIA, *Μελέτη σχετικά με τις διακρίσεις λόγω ηλικίας στο Βέλγιο, Improving Equality Data Collection in Belgium III*, Νοέμβριος 2025, σ. 59-60, διαθέσιμη στο διαδίκτυο. : Έρευνα: οι διακρίσεις λόγω ηλικίας στο Βέλγιο… | Unia.

[146] Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, *«Ageism in artificial intelligence for health»*, 2022, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/8ce470c0-44f2-4350-a5bc-2606f4f59b86/content

[147] UNIA ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΈΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΙΣΦΆΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΎ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ, *Γνωμοδότηση 318 σχετικά στις επιπτώσεις της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών (δημόσιων ή ιδιωτικών)*, 3 Φεβρουαρίου 2023, *ό.π.*, σ. 6.

[148] *Ό.π.*

[149] ENEO, Κατάθεση *Eneo* I.10.S.1, 25 Μαρτίου 2025. – Έγγραφο C.2

[150] MAKS, Κατάθεση *Maks* I.25.S.1, 16 Απριλίου 2025. – Έγγραφο C.6

φαινόμενο της ευπάθειας απέναντι στον ψηφιακό κόσμο. Παράλληλα, μπορεί να αναφερθεί η περίπτωση ενός ατόμου με αναπηρία και χαμηλό εισόδημα, το οποίο, για να επωφεληθεί από την ψηφιοποίηση, θα χρειαζόταν μια συγκεκριμένη εφαρμογή που είναι υπερβολικά δαπανηρή για αυτό.

Στις *Τελικές Παρατηρήσεις* της της 5ης Σεπτεμβρίου 2024 σχετικά με τη δεύτερη και την τρίτη περιοδική έκθεση του Βελγίου στο πλαίσιο της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, η Επιτροπή για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία εξέφρασε, σε γενικό επίπεδο, τη λύπη της για
«την έλλειψη πληροφοριών σχετικά με την αναγνώριση των διατομεακών διακρίσεων λόγω αναπηρίας και των αλληλεπιδράσεών της με άλλα κριτήρια, όπως η φυλή, η ηλικία, το φύλο, η εθνοτική καταγωγή, ο σεξουαλικός προσανατολισμός ή το κοινωνικό φύλο»[151] .

159. Ορισμένες ομάδες γυναικών, όπως «οι γυναίκες πολιτικοί, δημοσιογράφοι, υπερασπίστριες των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ακτιβίστριες», είναι *«ιδιαίτερα εκτεθειμένες σε πράξεις βίας» στο διαδίκτυο, οι οποίες αποτελούν φορείς «κοινωνικού* στιγματισμού», εξαιτίας του οποίου «είναι *συχνό φαινόμενο οι νεαρές γυναίκες να ασκούν αυτολογοκρισία ή ακόμη και να αποφεύγουν τον διαδικτυακό* κόσμο»[152] . Επιπλέον, στην Περιφέρεια της Βαλλονίας, το 30% των ανύπαντρων γυναικών δεν διαθέτει σύνδεση στο διαδίκτυο στο σπίτι[153] .

Το κριτήριο του φύλου, που ενίοτε συνδυάζεται με αυτό των πολιτικών πεποιθήσεων, ενίοτε με αυτό των οικογενειακών ευθυνών, της περιουσίας ή της κοινωνικής θέσης, εντείνει συνεπώς τις διακρίσεις.

Οι ηλικιωμένες γυναίκες πλήττονται επίσης διπλά από τις ψηφιακές ανισότητες[154] .

160. Ο συνδυασμός της οικογενειακής κατάστασης ή της κατάστασης του νοικοκυριού, αφενός, και του επιπέδου εισοδήματος, αφετέρου, αυξάνει επίσης τις ψηφιακές ανισότητες.

Για παράδειγμα, το 2024, το *«Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης»* σημείωνε ότι τα άτομα που ζουν μόνα τους, τα οποία αντιπροσωπεύουν το 35 % του συνόλου των νοικοκυριών, επηρεάζονται ιδιαίτερα από την έλλειψη πρόσβασης στο διαδίκτυο[155] .

Επιπλέον, εξακολουθούν να υφίστανται σημαντικές ανισότητες ανάλογα με το εισόδημα αυτών των νοικοκυριών: το 2023, το χάσμα μεταξύ των φτωχότερων και των πλουσιότερων μοναχικών νοικοκυριών εξακολουθεί να ανέρχεται στο 16 %. Τα άτομα που ζουν μόνα τους, ειδικά όταν είναι ηλικιωμένα ή βρίσκονται σε κατάσταση επισφάλειας, αποτελούν ομάδες που εκτίθενται περισσότερο από άλλες στις αρνητικές συνέπειες της έλλειψης πρόσβασης στο διαδίκτυο όσον αφορά την κοινωνική συμμετοχή, ιδίως την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες. Εκτός από το ότι, συνολικά, έχουν λιγότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο σε σχέση με τον μέσο όρο του πληθυσμού, τα άτομα αυτά διαθέτουν επίσης ένα πιο περιορισμένο κοινωνικό δίκτυο στο οποίο μπορούν να βασιστούν σε περίπτωση

---

[151] Επιτροπή για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, *Τελικές Παρατηρήσεις σχετικά με το Βέλγιο*, 5 Σεπτεμβρίου 2024, CRPD/C/BEL/CO/2-3, § 10(α), διαθέσιμο στον ιστότοπο της Unia: https://www.unia.be/fr/publications-et-statistiques/publications/rapport-parallele-pour-le-comite-des-droits-des-personnes-handicapees-2021, ελεύθερη μετάφραση από: *«η έλλειψη πληροφοριών σχετικά με την αναγνώριση της διατομεακής διάκρισης λόγω αναπηρίας και τη διασταύρωσή της με άλλους λόγους, όπως η φυλή, η ηλικία, το φύλο, η εθνικότητα, ο σεξουαλικός προσανατολισμός ή το κοινωνικό φύλο»*.

[152] ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ, *Η ψηφιακή διάσταση της βίας κατά των γυναικών όπως εξετάζεται από τους επτά μηχανισμούς της Πλατφόρμας EDVAW*, *Έκθεση 2022*, διαθέσιμη στο διαδίκτυο, σ. 21, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: https://rm.coe.int/la-dimension-numerique-de-la-violence-a-l-egard-des-femmes-abordee-par/1680aafc8c.

[153] P. BROTCORNE και P. VENDRAMIN, «Μια διαδικτυακή κοινωνία που δημιουργεί αποκλεισμό;», *Sociétés en changement*, αρ. 11, Μάρτιος 2021, αρ. 11, διαθέσιμο στο διαδίκτυο,», *ό.π.,* σ. 2.

[154] «Ο ρόλος της ηλικιακής διάκρισης στην αποδοχή και τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας», https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/07334648231163426

[155] P. BROTCORNE και K. PONNET, *«Baromètre de l'inclusion numérique 2024»*, Ίδρυμα Βασιλιά Βοδινώ, 2024, διαδικτυακά.

δυσκολίες κατά τη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους διαδικασιών. Η κατάσταση αυτή ενδέχεται να οδηγήσει στην εγκατάλειψη αυτών των διαδικασιών, με αποτέλεσμα τη μη άσκηση ορισμένων κοινωνικών δικαιωμάτων[156] .

Ένα στα δέκα άτομα που ζουν σε απομόνωση (11 %) εξακολουθεί να μην χρησιμοποιεί το διαδίκτυο το 2023. Το ποσοστό αυτό είναι σχεδόν πέντε φορές υψηλότερο από ό,τι στις μονογονεϊκές οικογένειες (2 %)[157] .

***

161. Τέλος, πρέπει να διαπιστωθεί ότι στο Βέλγιο το ψηφιακό χάσμα επηρεάζει κυρίως τα κριτήρια της γλώσσας, της ηλικίας, της αναπηρίας, της περιουσίας, της κοινωνικής προέλευσης, της κοινωνικής κατάστασης, της εθνικής καταγωγής και του φύλου.

Η ψηφιοποίηση των βασικών δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών, χωρίς να συνοδεύεται από τις εγγυήσεις που αναφέρονται στα αιτήματα (βλ. *ανωτέρω* Μέρος II.A), δημιουργεί συνεπώς διακρίσεις για αυτές τις προστατευόμενες κατηγορίες όσον αφορά την πρόσβαση στα θεμελιώδη κοινωνικά δικαιώματα που κατοχυρώνονται στον Χάρτη.

***

C. Η παραβίαση των άρθρων 1[1], 10 και 12, §1[1], του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε

162. Το άρθρο 1[1] του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος Ι: Κάθε πρόσωπο πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εξασφαλίζει τα προς το ζην μέσω εργασίας που αναλαμβάνει ελεύθερα.*
>
> *Μέρος ΙΙ: **Δικαίωμα στην εργασία***
>
> *Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην εργασία, τα Μέρη δεσμεύονται:*
> *1. να αναγνωρίσουν ως έναν από τους κύριους στόχους και τις ευθύνες τους την επίτευξη και τη διατήρηση του υψηλότερου και σταθερότερου δυνατού επιπέδου απασχόλησης, με σκοπό την επίτευξη της πλήρους απασχόλησης·*
> *2. να προστατεύουν αποτελεσματικά το δικαίωμα του εργαζομένου να εξασφαλίζει τα προς το ζην μέσω εργασίας που αναλαμβάνει ελεύθερα·*
> *3. να δημιουργήσουν ή να διατηρήσουν δωρεάν υπηρεσίες απασχόλησης για όλους τους εργαζομένους·*
> *4. να εξασφαλίζουν ή να προωθούν την κατάλληλη επαγγελματική καθοδήγηση, κατάρτιση και επανένταξη.*

163. Το άρθρο 10 του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος Ι: Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα σε κατάλληλα μέσα επαγγελματικής κατάρτισης.*
>
> *Μέρος ΙΙ: **Δικαίωμα στην επαγγελματική κατάρτιση***
>
> *Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην επαγγελματική κατάρτιση, τα Μέρη δεσμεύονται:*
> *1. να εξασφαλίζουν ή να προωθούν, όποτε απαιτείται, την τεχνική και επαγγελματική κατάρτιση όλων των ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία,*

[156] Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης 2024, *ό.π.,* σ. 9
[157] «Βαρόμετρο της ψηφιακής ένταξης 2024», *ό.π.,* σ. 14

σε συνεννόηση με τις επαγγελματικές οργανώσεις εργοδοτών και εργαζομένων, και να παρέχουν τα μέσα που επιτρέπουν την πρόσβαση στην ανώτερη τεχνική εκπαίδευση και στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση με μοναδικό κριτήριο την ατομική ικανότητα·

2. […]

3. να εξασφαλίζει ή να προάγει, όπου απαιτείται:

a. κατάλληλα και εύκολα προσβάσιμα μέτρα για την κατάρτιση των ενήλικων εργαζομένων·

b. ειδικά μέτρα για την επαγγελματική επανεκπαίδευση των ενηλίκων εργαζομένων, η οποία καθίσταται αναγκαία λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης ή ενός νέου προσανατολισμού της αγοράς εργασίας·

[…]

4. […]

164. Το άρθρο 12, παράγραφος 1ατου Χάρτη ορίζει:

<u>Μέρος I</u>: Όλοι οι εργαζόμενοι και οι δικαιούχοι τους έχουν δικαίωμα στην κοινωνική ασφάλιση.

*<u>Μέρος II</u>: **Δικαίωμα στην κοινωνική ασφάλιση***

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην κοινωνική ασφάλιση, τα Μέρη δεσμεύονται:

1. να θεσπίσουν ή να διατηρήσουν ένα σύστημα κοινωνικής ασφάλισης·

2. […]

3. […]

4. […]

165. Ο σκοπός και ο στόχος του Χάρτη, ως μέσου προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συνίσταται στην προστασία δικαιωμάτων που δεν είναι θεωρητικά αλλά πραγματικά (*Διεθνής Επιτροπή Νομικών κατά Πορτογαλίας*, καταγγελία αριθ. 1/1998, απόφαση επί της ουσίας της 9ης Σεπτεμβρίου 1999, §32). Προκειμένου η κατάσταση να είναι σύμφωνη με τον Χάρτη, τα συμβαλλόμενα κράτη πρέπει:

(a) να θέσουν σε εφαρμογή μέσα (κανονιστικά, οικονομικά, επιχειρησιακά) ικανά να επιτρέψουν την πραγματική πρόοδο προς την επίτευξη των στόχων που θέτει ο Χάρτης,

(b) να τηρούν αξιόπιστα στατιστικά στοιχεία που να επιτρέπουν τη σύγκριση των αναγκών, των μέσων και των αποτελεσμάτων,

(c) να προβαίνουν σε τακτικό έλεγχο της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών που έχουν καθοριστεί,

(d) να καθορίζουν ορόσημα και να μην αναβάλλουν επ' αόριστον την προθεσμία επίτευξης των στόχων που έχουν θέσει,

(e) να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στις επιπτώσεις των επιλογών τους στο σύνολο των ενδιαφερόμενων ομάδων και ιδίως σε εκείνες που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη ευπάθεια

(*Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Γαλλίας*, καταγγελία αριθ. 33/2006, απόφαση επί της ουσίας της 5ης Δεκεμβρίου 2007, §§59-67).

166. Στο Βέλγιο, η ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή του δικαιώματος στην εργασία, του δικαιώματος στην επαγγελματική κατάρτιση και του δικαιώματος στην κοινωνική ασφάλιση κατανέμεται μεταξύ του ομοσπονδιακού κράτους και των Περιφερειών. Σύμφωνα με το άρθρο 39 του Συντάγματος και το άρθρο 6, §1er, IX, του ειδικού νόμου της

8 Αυγούστου 1980 για τις θεσμικές μεταρρυθμίσεις, οι Περιφέρειες είναι αρμόδιες όσον αφορά την πολιτική απασχόλησης, για την τοποθέτηση των εργαζομένων.

Οι Περιφέρειες και το ομοσπονδιακό κράτος διαχειρίζονται και ασκούν τις αρμοδιότητές τους σχετικά με την αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην εργασία, στην επαγγελματική κατάρτιση και στην κοινωνική ασφάλιση μέσω μιας πληθώρας φορέων ή οργανισμών, όπως το ONEM (Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης, ομοσπονδιακός οργανισμός που διαχειρίζεται το νομικό πλαίσιο της ανεργίας και τη χορήγηση επιδομάτων), τις περιφερειακές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης και κατάρτισης (δηλαδή το Forem στην Περιφέρεια της Βαλλονίας, το Actiris στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας και το VDAB στην Περιφέρεια της Φλάνδρας), τα συνδικάτα, το Βοηθητικό Ταμείο Καταβολής Επιδόματος Ανεργίας (CAPAC), τα ταμεία οικογενειακών επιδομάτων, τα δημόσια κέντρα κοινωνικής πρόνοιας. Οι δημοτικές αρχές εμπλέκονται συχνά στις αιτήσεις για την άσκηση δικαιωμάτων, στη διεκπεραίωσή τους, στην παροχή επίσημων εγγράφων, καθώς και στη διαβίβαση των απαντήσεων της διοίκησης προς τα ενδιαφερόμενα άτομα.

167. Στις προσπάθειές τους για την εξεύρεση εργασίας, τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας δεν είναι, σε πολλές περιπτώσεις, σε θέση να υποβάλουν αίτηση ή να συμμετάσχουν σε συνομιλία που απαιτεί τη χρήση smartphone ή προσωπικού υπολογιστή, ή δεν κατανοούν πώς να συμπληρώσουν σωστά τα ηλεκτρονικά έντυπα, ή δεν λαμβάνουν γνώση των αποφάσεων, ή δεν μπορούν να τις κατανοήσουν. Η έλλειψη γνώσης ή η ανεπαρκής γνώση των ψηφιακών εργαλείων τους αποκλείει όλο και πιο συχνά από κάθε δυνατότητα πρόσληψης.

Το *«Baromètre 2024»* αναφέρει: *«Μεταξύ των λιγότερο ειδικευμένων αιτούντων εργασία, το ποσοστό των χρηστών με χαμηλές δεξιότητες είναι το υψηλότερο· η κατάσταση αυτή αφορά σχεδόν 7 στους 10 αιτούντες εργασία (69%), παρότι είναι χρήστες του διαδικτύου. Μεταξύ των ομολόγων τους που είναι απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ο αριθμός όσων βρίσκονται σε αυτή την περίπτωση είναι περισσότερο από 3 φορές μικρότερος (21%). Οι ανισότητες ως προς αυτό το θέμα μεταξύ των απασχολουμένων, ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσής τους, είναι ελάχιστα μικρότερες: περισσότεροι από 6 στους 10 εργαζόμενους με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης (61%) παρουσιάζουν χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες, έναντι λιγότερων από 2 στους 10 μεταξύ των ομολόγων τους με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης*».

168. Η πραγματική εξεύρεση μιας αξιοπρεπούς εργασίας απαιτεί, εξάλλου, όλο και πιο συχνά μια ελάχιστη εξοικείωση με τα ψηφιακά εργαλεία. Όλο και περισσότερες επαγγελματικές εργασίες, που αρχικά ήταν εντελώς χειρωνακτικές, απαιτούν σήμερα δεξιότητες στην πληροφορική (σκεφτόμαστε, για παράδειγμα, τη μηχανική αυτοκινήτων ή τον χειρισμό μηχανημάτων στην κατασκευή προϊόντων).

Η τηλεργασία και η εργασία από το σπίτι, που γίνονται όλο και πιο συχνές από την κρίση του Covid-19, απαιτούν, εκτός από τον κατάλληλο εξοπλισμό που κατ' αρχήν παρέχεται από τον εργοδότη, προχωρημένη εξοικείωση με τα ψηφιακά μέσα.

Επιπλέον, λόγω της ψηφιοποίησης όλων των επαγγελμάτων, αυξάνονται οι κίνδυνοι απόλυσης των εργαζομένων που δεν έχουν εκπαιδευτεί σε αυτό ή δεν επωφελούνται από προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης. Σε ορισμένους τομείς όπου οι γυναίκες υπερεκπροσωπούνται, όπως οι πωλήσεις και οι υπηρεσίες γραφείου, οι κίνδυνοι αυτοί είναι ακόμη μεγαλύτεροι.

169. Όλα τα όργανα ή οι φορείς επαγγελματικής κατάρτισης ή κοινωνικής ασφάλισης στο Βέλγιο λειτουργούν σήμερα με τη χρήση λογισμικού και προωθούν την ψηφιακή επικοινωνία με τους δικαιούχους.

Από την[1η]Ιανουαρίου 2025, οι προσωρινά άνεργοι πρέπει να χρησιμοποιούν αποκλειστικά ηλεκτρονική κάρτα ελέγχου[158] . Η δήλωση ανεργίας σε έντυπη μορφή δεν ισχύει πλέον.

Όπως ορθώς επισημαίνει το *SAAMO* της Αμβέρσας, ένα κέντρο κοινωνικής βοήθειας, τα άτομα που βρίσκονται σε ψηφιακή ευπάθεια αντιμετωπίζουν δυσκολίες με αυτό το νέο σύστημα[159] .

Το *Βαρόμετρο της Ψηφιακής Ένταξης 2024* εξηγεί ότι *«το 2023, περίπου 302.000 άτομα είναι εγγεγραμμένα ως άνεργοι στο Βέλγιο, γεγονός που αντιστοιχεί σε ποσοστό ανεργίας 5,6%. Το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 11% στην Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών, σε 3% στη Φλαμανδική Περιφέρεια και σε 8% στη Βαλλωνική Περιφέρεια. Παρά τις προκλήσεις που συνδέονται με την αυξανόμενη ψηφιοποίηση της κοινωνίας και της οικονομίας, (...) περισσότεροι από ένας στους δύο αναζητούντες εργασία (54%) βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας. Για το 44% εξ αυτών, αυτό οφείλεται στις χαμηλές γενικές ψηφιακές δεξιότητες που διαθέτουν. Για το υπόλοιπο 10%, οφείλεται στο γεγονός ότι δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Η κατάσταση αυτή έρχεται σε σαφή αντίθεση με εκείνη των εργαζομένων, μεταξύ των οποίων το ένα τρίτο βρίσκεται στην ίδια κατάσταση (33%)»*[160] . Τα στοιχεία αυτά προηγούνται της μεταρρύθμισης σχετικά με τα επιδόματα ανεργίας που ψηφίστηκε πρόσφατα στο Βέλγιο, η οποία θα οδηγήσει, το 2026, στον αποκλεισμό 184.000 ατόμων, εκ των οποίων, σύμφωνα πάλι με το *Βαρόμετρο 2024*, περισσότερα από 90.000 θα βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ευπάθειας και θα αντιμετωπίζουν μια αναζήτηση εργασίας που πραγματοποιείται κυρίως με ψηφιακά μέσα.

170. Όσον αφορά τους ηλικιωμένους, πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι σχεδόν το 50% των ατόμων που έχουν δικαίωμα στη GRAPA (οικονομική ενίσχυση που προορίζεται για άτομα άνω των 65 ετών που δεν διαθέτουν επαρκή μέσα[161]) δεν την αιτούνται[162] .

Ερευνητές έχουν αποδείξει ότι η μη αξιοποίηση της GRAPA οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο ψηφιακό χάσμα[163] .

171. Συνοψίζοντας, προκύπτουν δυσκολίες πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες γενικά, από τις απαιτήσεις των εργοδοτών όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες, από την εξάπλωση της τηλεργασίας, καθώς και από τις δυσκολίες πρόσβασης στην κατάρτιση, ώστε τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας να μην έχουν, στον ίδιο βαθμό με τους άλλους, τη δυνατότητα να κερδίζουν τα προς το ζην μέσω εργασίας που αναλαμβάνουν ελεύθερα και να υφίστανται διακρίσεις όσον αφορά την πρόσβαση σε κατάλληλη επαγγελματική καθοδήγηση, κατάρτιση και επανένταξη.

Λόγω των δυσκολιών πρόσβασης ή επικοινωνίας με τα όργανα ή τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, όπως το ONEm (Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης, ομοσπονδιακός φορέας που διαχειρίζεται το νομικό πλαίσιο της ανεργίας και τη χορήγηση επιδομάτων), τις περιφερειακές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης και κατάρτισης (δηλαδή το Forem στην Περιφέρεια της Βαλλονίας, το Actiris στην Περιφέρεια των Βρυξελλών-Πρωτεύουσας και το VDAB στην Περιφέρεια της Φλάνδρας), τα συνδικάτα, το Βοηθητικό Ταμείο Καταβολής Επιδόματος

---

158 ΕΘΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (ONEM), *Η κάρτα ελέγχου προσωρινής ανεργίας θα είναι αποκλειστικά ψηφιακή από την 1η Ιανουαρίου 2025*, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Η κάρτα ελέγχου προσωρινής ανεργίας θα είναι αποκλειστικά ψηφιακή από την 1η Ιανουαρίου 2025 | Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης

159 SAAMO ANTWERPEN, Μαρτυρία Μαρτίου 2025 – Έγγραφο C.11

160 ΙΔΡΥΜΑ ΒΑΣΙΛΕΑ ΒΑΛΔΟΥΙΝΟΥ, *Βαρόμετρο Ψηφιακής Ένταξης 2024*, *ό.π.*, σ. 22.

161 Νόμος της 22ας Μαρτίου 2001 για τη θέσπιση της εγγύησης εισοδήματος για τους ηλικιωμένους.

162 M. BOLLAND, T. GOEDEME και J. JANSSENS, «Η έκταση της μη αξιοποίησης της εγγύησης εισοδήματος για ηλικιωμένους, της αυξημένης παρέμβασης και του επιδόματος θέρμανσης μεταξύ των ατόμων ηλικίας 65 ετών και άνω στο Βέλγιο», *Revue Belge de Sécurité Sociale,* 2022, αρ. 3, σ. 345-372, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: rbss-64-3-03-l_ampleur-du-non-recours.pdf.

163 J. SCHOLS, H. PEETERS και S. LAENEN, *Μη αξιοποίηση της εγγύησης εισοδήματος για ηλικιωμένους: μια ποιοτική έρευνα σχετικά με τις απόψεις και τις εμπειρίες του προσωπικού που εμπλέκεται στην εφαρμογή και/ή την πολιτική του προγράμματος,* 2017, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/btsz-0417-05-non-take-up-van-de-inkomensgarantie-voor-ouderen-kwalitatief-onderzoek-naar-de-visies-en-ervaringen-van-personeel.pdf

ανεργίας (CAPAC), τα ταμεία οικογενειακών επιδομάτων, τα δημόσια κέντρα κοινωνικής πρόνοιας, τις δημοτικές αρχές, τα άτομα αυτά υφίστανται διακρίσεις κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στην κοινωνική ασφάλιση.

Το δικαίωμα στην εργασία καθίσταται καθαρά τυπικό, εφόσον δεν είναι δυνατή η επικοινωνία με την Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία (SPF) Απασχόλησης.

Οι ψηφιακές ανισότητες αποτελούν προφανώς εμπόδιο, με διακριτικό τρόπο, στην αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην εργασία, του δικαιώματος στην επαγγελματική κατάρτιση και του δικαιώματος στην κοινωνική ασφάλιση, ιδίως μέσω της διατήρησης ενός συστήματος κοινωνικής ασφάλισης.

172. Πρέπει να αναγνωριστεί η απουσία νομοθεσίας, τόσο σε ομοσπονδιακό επίπεδο όσο και σε επίπεδο ομοσπονδιακών οντοτήτων, η οποία να εγγυάται γενικά και με συνέπεια την ικανοποίηση των αιτημάτων που διατυπώνονται στο Μέρος II.A, τα οποία είναι τα μόνα ικανά να προστατεύσουν από τον αποκλεισμό, λόγω της ψηφιοποίησης, όσον αφορά την πρόσβαση στην αγορά εργασίας, στις υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας, στην επαγγελματική κατάρτιση και στην κοινωνική ασφάλιση.

173. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι παραβιάζονται τα άρθρα 1^{1}, 10 και 12, §1^{1}, του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.

D. Η παραβίαση των άρθρων 11, 13, παραγράφων[1]έως 3, 14, παράγραφος[1], του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε

174. Το άρθρο 11 του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος Ι: Κάθε πρόσωπο έχει το δικαίωμα να επωφελείται από όλα τα μέτρα που του επιτρέπουν να απολαμβάνει την καλύτερη δυνατή κατάσταση υγείας.*
>
> *Μέρος ΙΙ:* ***Δικαίωμα στην προστασία της υγείας***
>
> *Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην προστασία της υγείας, τα Μέρη δεσμεύονται να λάβουν, είτε άμεσα είτε σε συνεργασία με δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς, τα κατάλληλα μέτρα που αποσκοπούν, μεταξύ άλλων:*
> 1. *στην εξάλειψη, στο μέτρο του δυνατού, των αιτίων που οδηγούν σε κακή υγεία·*
> 2. *να παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και εκπαίδευσης όσον αφορά τη βελτίωση της υγείας και την ανάπτυξη του αισθήματος ατομικής ευθύνης σε θέματα υγείας·*
> 3. *στην πρόληψη, στο μέτρο του δυνατού, των επιδημικών, ενδημικών και άλλων ασθενειών, καθώς και των ατυχημάτων.*

175. Το άρθρο 13, παράγραφοι 1ᵅέως 3, του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος Ι: Κάθε πρόσωπο που στερείται επαρκών πόρων έχει δικαίωμα σε κοινωνική και ιατρική περίθαλψη.*
>
> *Μέρος ΙΙ:* ***Δικαίωμα σε κοινωνική και ιατρική περίθαλψη***
>
> *Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην κοινωνική και ιατρική περίθαλψη, τα Μέρη δεσμεύονται:*
> 1. *να μεριμνούν ώστε κάθε πρόσωπο που δεν διαθέτει επαρκείς πόρους και*

δεν είναι σε θέση να τα εξασφαλίσει με δικά του μέσα ή να τα λάβει από άλλη πηγή, ιδίως μέσω παροχών που απορρέουν από σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, να μπορεί να λάβει την κατάλληλη βοήθεια και, σε περίπτωση ασθένειας, τη φροντίδα που απαιτεί η κατάσταση του·

2. *να μεριμνούν ώστε τα πρόσωπα που τυγχάνουν τέτοιας βοήθειας να μην υφίστανται, για τον λόγο αυτό, περιορισμό των πολιτικών ή κοινωνικών δικαιωμάτων τους·*
3. *να προβλέπεται ότι κάθε άτομο μπορεί να λάβει, μέσω αρμόδιων δημόσιων ή ιδιωτικών υπηρεσιών, κάθε συμβουλή και κάθε προσωπική βοήθεια που είναι απαραίτητη για την πρόληψη, την εξάλειψη ή την ανακούφιση της κατάστασης ανάγκης προσωπικού και οικογενειακού χαρακτήρα·*
4. *[...]*

176. Το άρθρο 14, παράγραφος 1ατου Χάρτη ορίζει:

Μέρος Ι: Κάθε πρόσωπο έχει το δικαίωμα να τυγχάνει εξειδικευμένων κοινωνικών υπηρεσιών.

*Μέρος ΙΙ: **Δικαίωμα στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών***

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην πρόσβαση σε κοινωνικές υπηρεσίες, τα Μέρη δεσμεύονται:

1. *να ενθαρρύνουν ή να οργανώνουν υπηρεσίες που χρησιμοποιούν μεθόδους ειδικές για την κοινωνική πρόνοια και οι οποίες συμβάλλουν στην ευημερία και την ανάπτυξη των ατόμων και των ομάδων στην κοινότητα, καθώς και στην προσαρμογή τους στο κοινωνικό περιβάλλον·*
2. *[...]*

177. Η Επιτροπή, στη *Δήλωσή* της *σχετικά με την Covid-19 και τα κοινωνικά δικαιώματα*, η οποία εγκρίθηκε στις 24 Μαρτίου 2021, σημείωσε ότι η ταχεία ψηφιοποίηση των κοινωνικών και άλλων υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της πανδημίας είχε την τάση να επιτείνει τον κοινωνικό αποκλεισμό των ατόμων που ζουν σε συνθήκες φτώχειας, λόγω της έλλειψης εξοπλισμού, ευρυζωνικών συνδέσεων και ψηφιακών δεξιοτήτων (το ψηφιακό χάσμα)[164] .

Η Επιτροπή επέστησε επίσης την προσοχή στο άρθρο 14 του Χάρτη, το οποίο εγγυάται το δικαίωμα σε υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, συμπεριλαμβανομένης της παροχής συμβουλών και καθοδήγησης, σε κάθε πρόσωπο που αντιμετωπίζει κοινωνικά προβλήματα, και πρόσθεσε: *«Η παροχή αυτών των υπηρεσιών συχνά προϋποθέτει και εξαρτάται από την προσωπική επαφή και, όταν η ψηφιακή παροχή καθίσταται προτιμότερη ή απαραίτητη στο τρέχον πλαίσιο, τα κράτη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι χρήστες των υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας έχουν αποτελεσματική πρόσβαση στην απαιτούμενη τεχνολογία»*[165] .

178. Η Επιτροπή έκρινε επίσης ότι η έλλειψη παροχών όπως νερό, ηλεκτρικό ρεύμα και θέρμανση είναι ικανή να θέσει σε κίνδυνο το δικαίωμα στην καλύτερη δυνατή κατάσταση υγείας και ότι η παροχή επαρκούς ενέργειας είναι απαραίτητη για την ικανοποίηση των βασικών αναγκών που συνδέονται με την άσκηση του δικαιώματος στην προστασία της υγείας (*Διεθνής Οργάνωση για την Προστασία των Παιδιών (DEI), Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Εθνικών Ενώσεων που εργάζονται με τους άστεγους (FEANTSA), Ευρωπαίοι Δικαστές για τη Δημοκρατία και τις Ελευθερίες (MEDEL), Confederación Sindical*

---

[164] Σχετικά με αυτό το θέμα, βλ. τη Σύσταση της Επιτροπής Υπουργών σχετικά με την αξία του Διαδικτύου ως δημόσιας υπηρεσίας (2009), διαθέσιμη στο διαδίκτυο: τη Σύσταση της Επιτροπής Υπουργών σχετικά με την αξία του Διαδικτύου ως δημόσιας υπηρεσίας (2009) και τη Σύσταση της Επιτροπής Υπουργών σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα των χρηστών του Διαδικτύου (2014).

[165] σ. 9. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ , 24 Μαρτίου

2021, διαθέσιμο σε διαδικτύου: https://www.coe.int/fr/web/european-social-charter/-/covid-19-and-social-rights-statement-by-the-european-committee-of-social-rights, σ. 9.

της Comisiones Obreras (CCOO) και του Διεθνούς Κινήματος ATD Quart Monde κατά της Ισπανίας, καταγγελία αριθ. 206/2022, 11 Σεπτεμβρίου 2024, § 144 και επόμενα).

1) Στον τομέα της υγείας, της κοινωνικής και ιατρικής περίθαλψης και της πρόσβασης σε κοινωνικές υπηρεσίες

179. Η ψηφιοποίηση στον τομέα της υγείας αποτελεί μια διαδικασία που ενθαρρύνεται από τον βελγικό νομοθέτη.

Ο νόμος της 22ας Αυγούστου 2002 σχετικά με τα δικαιώματα του ασθενούς, ο οποίος τροποποιήθηκε για τελευταία φορά στις 6 Φεβρουαρίου 2024, θέσπισε τον προσωπικό ιατρικό φάκελο, στον οποίο έχει πρόσβαση κάθε ασθενής ή οι νόμιμοι εκπρόσωποί του. Θεωρητικά, εκτός από εξαιρέσεις, έχουν το δικαίωμα να τον συμβουλεύονται και να λαμβάνουν αντίγραφο, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Στην πράξη, υπάρχει ένας «συνολικός ιατρικός φάκελος (DMG)», τον οποίο διαχειρίζεται αποκλειστικά ο θεράπων ιατρός, και ένας «κοινόχρηστος φάκελος υγείας» που περιέχει τα ιατρικά δεδομένα τα οποία έχουν καταστεί προσβάσιμα σε άλλους επαγγελματίες του τομέα της υγείας.

Κατ' αρχήν, τα αρχεία αυτά είναι προσβάσιμα στα πρόσωπα που έχουν εξουσιοδότηση να τα συμβουλεύονται. Ωστόσο, η πολυπλοκότητα αυτού του συστήματος ηλεκτρονικής υγείας, ο κατακερματισμός των εφαρμογών και των πλατφορμών, καθώς και η έλλειψη ευχρηστίας, εξακολουθούν να αποτελούν πολύ συχνά εμπόδιο στην πρόσβαση και τη διαχείριση των πληροφοριών που αφορούν τον ίδιο τον ασθενή. Η αίτηση πρόσβασης και ενδεχόμενης έντυπης αντιγραφής, αν βέβαια ο ασθενής γνωρίζει αυτό το δικαίωμα, αποτελεί μια δύσκολη διαδικασία.

Οι ψηφιακές ανισότητες αποκλείουν στην πράξη χιλιάδες άτομα από την άμεση πρόσβαση στα δεδομένα υγείας τους. Ο κατάλογος των ατόμων που έχουν αποκτήσει πρόσβαση σε τουλάχιστον ένα από τα δεδομένα υγείας ενός ασθενούς μέσω του κοινού φακέλου υγείας και το αντικείμενο της συγκεκριμένης πρόσβασης είναι προσβάσιμος μόνο ηλεκτρονικά για τον εν λόγω ασθενή. Η ολοένα και πιο συχνή χρήση ψηφιακών εργαλείων («ηλεκτρονικές συνταγές», πρόσβαση στο BelRAI, ένα διαδικτυακό εργαλείο που συγκεντρώνει διάφορα μέσα αξιολόγησης με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της περίθαλψης για ευάλωτα άτομα που χρειάζονται πολύπλοκη φροντίδα) καθιστά περίπλοκη την πρόσβαση του ασθενούς στα δεδομένα υγείας του.

Η *Vlaams Patiënten Platform* τονίζει σχετικά με αυτό το θέμα ότι οι ασθενείς πρέπει να μπορούν να κάνουν τις δικές τους επιλογές και να λαμβάνουν τις δικές τους αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα τους, πράγμα που σημαίνει, μεταξύ άλλων, ότι πρέπει να μπορούν να βρουν τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της υγείας τους και την προσφορά φροντίδας, και ότι πρέπει να μπορούν να εκφράζουν την άποψή τους με βάση τα δεδομένα υγείας τους. Σήμερα, καθώς οι ασθενείς έρχονται αντιμέτωποι με μια πληθώρα πλατφορμών υγείας και ψηφιακών εφαρμογών για την παρακολούθηση της κατάστασης της υγείας τους και των ιατρικών τους δεδομένων, αυτό συμβαίνει όλο και λιγότερο[166] .

180. Οι αλληλοβοηθητικές εταιρείες προσφέρουν τη δυνατότητα λήψης εντύπων εγγραφής, επιστροφής εξόδων, δήλωσης ανικανότητας προς εργασία, παραγγελίας αυτοκόλλητων ετικετών, κλείσιμο ραντεβού, *chatbots* και πολλές πληροφορίες στο διαδίκτυο.

Επειδή τα αποκεντρωμένα παραρτήματα εξαφανίζονται από τις γειτονιές, τα άτομα που αντιμετωπίζουν ψηφιακή ανισότητα κινδυνεύουν να μην έχουν πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες και να παραμένουν ανεπαρκώς ενημερωμένα σχετικά με τα δικαιώματά τους στον τομέα αυτό.

181. Για την ASBL *«Γαλλόφωνη Βελγική Ένωση Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας»* (LUSS), η οποία συγκεντρώνει
110 ενώσεις ασθενών και συγγενών, «*οι τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα της υγείας δεν*

[166] VLAAMS PATIENTEN PLATFORM, Κατάθεση Μαρτίου 2025 – Έγγραφο C.12

δεν ωφελούν ομοιόμορφα τον πληθυσμό. Είναι αποκλειστικές, διακριτικές και συνιστούν διπλή τιμωρία για τα άτομα που βρίσκονται ήδη σε κατάσταση ευαλωτότητας».

Η ένωση καταγγέλλει *«μια πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη που εξαρτάται από την ψηφιακή τεχνολογία, ένα μοντέλο υγείας σε μεταβατικό στάδιο που δεν λαμβάνει υπόψη και δεν υποστηρίζει τους πιο ευάλωτους και οδηγεί στην ενίσχυση των ανισοτήτων στην πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη και στις υπηρεσίες υγείας»*[167] .

182. Η δυσκολία ή η αδυναμία να κλείσει κανείς ραντεβού με γιατρό χωρίς να περάσει από ψηφιακές πλατφόρμες αυξάνεται.

183. Η επιστροφή εξόδων για ιατρικές υπηρεσίες ή φάρμακα μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω ηλεκτρονικών εντύπων.

184. Το καθεστώς «BIM» (Bénéfice de l'intervention majorée) απαιτεί ηλεκτρονική αίτηση, γεγονός που δυσχεραίνει την πρόσβαση σε αυτό. Ωστόσο, οι δικαιούχοι του καθεστώτος BIM απολαμβάνουν οικονομικά οφέλη σε διάφορους τομείς, όπως η υγεία, οι μεταφορές, η ενέργεια και η τηλεφωνία (καθώς και κοινωνική συνδρομή στην πληρωμή των λογαριασμών νερού στην Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών)[168] .

185. Η πρόσβαση σε πληροφορίες για την προαγωγή της υγείας, όπως οι εκστρατείες προληπτικών εξετάσεων, πραγματοποιείται κυρίως μέσω ψηφιακών μέσων.

186. Η αύξηση των τηλεϊατρικών συμβουλών σε ορισμένες περιοχές, λόγω της έλλειψης ιατρών, ωφελεί ελάχιστα τα άτομα που αντιμετωπίζουν ψηφιακή ανισότητα.

187. Για την *Ομοσπονδία Ιατρικών Κέντρων*, αν και η μη προσφυγή στις υπηρεσίες υγείας προϋπήρχε της ψηφιοποίησης, είναι σαφές ότι ενισχύεται από την πλήρη ψηφιοποίηση. Η απουσία ενός συγκεκριμένου συνομιλητή, ο οποίος αντικαθίσταται από μια ψηφιακή πλατφόρμα, βυθίζει τον χρήστη σε αγωνία και βαθιά μοναξιά, και τον στερεί από μια θερμή επαφή και μια πραγματική ανταλλαγή, που αποτελούν τη βάση μιας συνοδείας που έχει νόημα, που ανοίγει ορίζοντες και που στηρίζει[169] .

188. Όσον αφορά πιο συγκεκριμένα την κοινωνική και ιατρική υποστήριξη των ηλικιωμένων, η μη κερδοσκοπική οργάνωση *«Bras dessus Bras dessous»,* η οποία συνοδεύει αυτό το κοινό, τόνισε ότι *«το ψηφιακό δεν είναι ούτε εντελώς καλό ούτε εντελώς κακό. Ανοίγει πόρτες, αλλά μπορεί και να τις κλείσει. Διευκολύνει, εφόσον είναι προσβάσιμο, εύκολο στη χρήση και συνεπές. Περιπλέκει, όταν χρησιμοποιεί τεχνική ορολογία, αντικαθιστά ή καταργεί την ανθρώπινη επαφή, επιβάλλει ατελείωτες και ακατανόητες διαδικασίες»*[170] .

189. Τα δικαιώματα στην κοινωνική ασφάλιση και στην υγεία απειλούνται πράγματι όταν ο πολίτης δεν καταφέρνει να έχει πρόσβαση στην ασφαλιστική εταιρεία, στο CPAS (Δημόσιο Κέντρο Κοινωνικής Δράσης)[171] ή στο νοσοκομείο.

---

[167] LUSS, *Ψηφιακές ανισότητες: ποιος είναι ο αντίκτυπος στην πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη και στα κοινωνικά δικαιώματα;*, 2023, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Εκστρατεία κατά των ψηφιακών ανισοτήτων - LUSS

[168] Το καθεστώς BIM χορηγείται από την αλληλοβοηθητική ασφάλιση σε άτομα με χαμηλά εισοδήματα: https://www.inami.fgov.be/fr/themes/soins-de-sante-cout-et-remboursement/facilites-financieres/intervention-majoree

[169] ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ, *Ψηφιακές ανισότητες και κοινωνικό χάσμα*, Απρίλιος 2021, σ. 2, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: Ψηφιακό χάσμα και κοινωνικό χάσμα - Ομοσπονδία Ιατρικών Κέντρων.

[170] BRAS DESSUS BRAS DESSOUS, *Υγεία & Ψηφιακές Τεχνολογίες – Ηλικιωμένοι! Πόσο περίπλοκο είναι!*, Νοέμβριος 2025, διαθέσιμο στο διαδίκτυο: 4547ba_41e7ff90eb274c2cbf19eeae263cf415.pdf

[171] Κάθε δήμος διαθέτει το δικό του CPAS. Ο ρόλος του CPAS ορίζεται στα άρθρα 1er και 57 έως *57quinquies* του νόμου της 8ης Ιουλίου 1976 «οργανικός νόμος για τα δημόσια κέντρα κοινωνικής δράσης», καθώς και από τον νόμο της 26ης Μαΐου 2002

190. Συμπερασματικά, από τις δυσκολίες πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες γενικά, που περιγράφονται εκτενώς παραπάνω, από την ψηφιοποίηση των ιατρικών φακέλων και τις σχέσεις με τους φορείς υγειονομικής ασφάλισης (αλληλοβοηθητικά ταμεία), ότι τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας υφίστανται διακρίσεις όσον αφορά το δικαίωμά τους να επωφελούνται από όλα τα μέτρα που τους επιτρέπουν να απολαμβάνουν την καλύτερη δυνατή κατάσταση υγείας, όσον αφορά το δικαίωμά τους στην κοινωνική και ιατρική βοήθεια και όσον αφορά το δικαίωμά τους να επωφελούνται από εξειδικευμένες κοινωνικές υπηρεσίες.

2) Στον τομέα της επαρκούς παροχής ενέργειας

191. Οι ενάγοντες παραπέμπουν εδώ στις *παραπάνω* αναλύσεις που διατυπώθηκαν στο πλαίσιο του ισχυρισμού που αναφέρεται στο **σημείο IV.A.4.**

***

192. Πρέπει να αναγνωριστεί η απουσία νομοθεσίας, τόσο σε ομοσπονδιακό επίπεδο όσο και σε επίπεδο ομοσπονδιακών οντοτήτων, η οποία να εγγυάται γενικά και με συνέπεια την ικανοποίηση των αιτημάτων που διατυπώνονται στο Μέρος ΙΙ, Α, τα οποία και μόνο είναι ικανά να προστατεύσουν από τις στερήσεις, που οφείλονται στην ψηφιοποίηση, όσον αφορά την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, στην κοινωνική και ιατρική περίθαλψη, καθώς και στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.

193. Από τις διαπιστώσεις αυτές προκύπτει ότι παραβιάζονται τα άρθρα 11, 13, §§1er έως 3, 14, §1er, του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.

Ε. Παραβίαση του άρθρου 15, § 3, του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε

194. Το άρθρο 15, § 3, του Χάρτη ορίζει:

> *Προκειμένου να διασφαλιστεί στα άτομα με αναπηρία, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύσης και προέλευσης της αναπηρίας τους, η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος στην αυτονομία, στην κοινωνική ένταξη και στη συμμετοχή στη ζωή της κοινότητας, τα Μέρη δεσμεύονται, μεταξύ άλλων:*
> *1. […]*
> *2. […]*
> *3. να προωθήσουν την πλήρη ένταξή τους και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική ζωή, ιδίως μέσω μέτρων, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών βοηθημάτων, που αποσκοπούν στην υπέρβαση των εμποδίων στην επικοινωνία και την κινητικότητα και στην παροχή πρόσβασης στα μέσα μεταφοράς, στη στέγαση, στις πολιτιστικές δραστηριότητες και στις δραστηριότητες αναψυχής.*

«σχετικά με το δικαίωμα στην κοινωνική ένταξη». Στην πράξη, το CPAS καλείται να βοηθήσει τα άτομα να ζουν « σύμφωνα με την ανθρώπινη αξιοπρέπεια », για παράδειγμα σε περίπτωση οικονομικών προβλημάτων, έλλειψης στέγης, διοικητικών δυσκολιών, ανάγκης για ιατρική βοήθεια ή ανεπαρκούς εισοδήματος. Το CPAS πρέπει, μεταξύ άλλων, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να χορηγεί το εισόδημα ένταξης (συχνά αποκαλούμενο «RIS»), μια εφάπαξ οικονομική ενίσχυση, βοήθεια για τη στέγαση ή για την πληρωμή λογαριασμών ενέργειας και υγειονομικής περίθαλψης. Το CPAS πρέπει επίσης να εξασφαλίζει, εάν είναι απαραίτητο, κοινωνική ή διοικητική υποστήριξη.

195. Τα άτομα με αναπηρία, εφόσον υφίστανται ψηφιακές ανισότητες, υφίστανται διπλή διάκριση όσον αφορά την πρόσβαση στα δικαιώματά τους.

Οι δηλώσεις και οι δράσεις που αποσκοπούν στην προσβασιμότητα των συστημάτων και των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών δεν θα αποτρέψουν το γεγονός ότι ορισμένα από αυτά τα άτομα θα πρέπει να καταφύγουν σε άλλα μέσα επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες και τις βασικές υπηρεσίες.

196. Το Εθνικό Ανώτατο Συμβούλιο Ατόμων με Αναπηρία (CSNPH) και η Διαομοσπονδιακή Πλατφόρμα των Συμβουλίων για θέματα Αναπηρίας υπέβαλαν το 2025 γνωμοδότηση σχετικά με τη μεταφορά στο βελγικό δίκαιο και την έναρξη ισχύος της οδηγίας ΕΑΑ (*supra*, αρ. 56). Οι εν λόγω φορείς εκφράζουν τη λύπη τους για μια ελάχιστη μεταφορά, χωρίς ενισχυμένες φιλοδοξίες όσον αφορά την προσβασιμότητα, καθώς και για μια διαδικασία διαβούλευσης που κρίθηκε ανεπαρκής και μη σύμφωνη με τις απαιτήσεις για την αποτελεσματική συμμετοχή των φορέων που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία. Επιπλέον, υπογραμμίζουν την έλλειψη σαφήνειας και προσβασιμότητας του μηχανισμού ελέγχου και υποβολής καταγγελιών, καθώς και τους κινδύνους που θέτει για την αποτελεσματικότητα της οδηγίας η χορήγηση παρατεταμένης προθεσμίας συμμόρφωσης στις πολύ μικρές επιχειρήσεις[172] .

197. Οι ιστοσελίδες, οι εφαρμογές και τα λογισμικά δεν είναι προσαρμοσμένα στα άτομα με αναπηρία. Το κόστος των ειδικών ψηφιακών εργαλείων είναι δυσανάλογο[173] .

Η οργάνωση «Inclusion asbl», η οποία εκπροσωπεί και υπερασπίζεται τα δικαιώματα των ατόμων με νοητική αναπηρία, τονίζει ότι η αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων αυτονομίας αυτών των ατόμων εξαρτάται κυρίως από την προσβασιμότητα των περιεχομένων που διατίθενται στο διαδίκτυο, ιδίως στους ιστότοπους των βελγικών δημόσιων υπηρεσιών[174] . Έτσι, το FALC (FAcile à Lire et à Comprendre) είναι ένα εργαλείο που καθιστά τα δικαιώματα και τις πληροφορίες προσβάσιμα σε άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατανόησης. Ωστόσο, *η Inclusion asbl* εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι οι βελγικές διοικητικές αρχές δεν αναπτύσσουν ούτε επενδύουν περισσότερο στη χρήση του FALC. Αντίθετα, αυτό θα έπρεπε να γενικευτεί σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, ιδίως σε εκείνες που βρίσκονται σε επαφή με τους εν λόγω χρήστες.

Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική πρόσβαση των κωφών στις δημόσιες υπηρεσίες και στις υπηρεσίες γενικού συμφέροντος[175] , η Unia προτείνει, σε στενή συνεργασία με τη *Γαλλόφωνη Ομοσπονδία Κωφών του Βελγίου (FFSB),* ένα νομικό πλαίσιο που θα επιβάλλει στις δημόσιες υπηρεσίες και στις υπηρεσίες γενικού συμφέροντος την υποχρέωση να προβλέπουν μια ειδική διαδικασία για τα κωφά άτομα. Τα κωφά άτομα που χρησιμοποιούν τη νοηματική γλώσσα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να επωφελούνται από διερμηνείς νοηματικής γλώσσας, το κόστος των οποίων καλύπτεται από την αρμόδια υπηρεσία, καθώς και από την υποχρεωτική διάθεση βασικών πληροφοριών μεταφρασμένων στη νοηματική γλώσσα προς το κωφό κοινό.

198. Εάν το Βέλγιο δεν παράσχει τις εγγυήσεις στις οποίες αναφέρεται η παρούσα καταγγελία (*ανωτέρω*, Μέρος ΙΙ, Α, «Τα αιτήματα»), η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματός τους στην αυτονομία, στην κοινωνική ένταξη και στη συμμετοχή στη ζωή της κοινότητας – η οποία απαιτεί την άρση των

---

[172] Γνωμοδότηση αριθ. 2025/21 του Εθνικού Ανώτατου Συμβουλίου Ατόμων με Αναπηρία (CSNPH) και της Διαομοσπονδιακής Πλατφόρμας Συμβουλίων για θέματα αναπηρίας σχετικά με τη μεταφορά στο βελγικό δίκαιο και την έναρξη ισχύος της ευρωπαϊκής οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, γνωστής ως *Ευρωπαϊκός Νόμος για την Προσβασιμότητα (ΕΑΑ)* (εφεξής «Οδηγία ΕΑΑ»), διαθέσιμη στο διαδίκτυο: Γνωμοδότηση 2025/21 - Εθνικό Ανώτατο Συμβούλιο Ατόμων με Αναπηρία.

[173] EQLA, Μαρτυρία Φεβρουαρίου 2025 – Έγγραφο C.14

[174] ABSL Inclusion, «Soyons FALC», Οδηγός για πληροφορίες εύκολες στην ανάγνωση και στην κατανόηση, διαθέσιμος στο διαδίκτυο: https://www.inclusion-asbl.be/wp-content/uploads/2025/01/Guide-FALC.pdf

[175] Unia, Γνωμοδότηση αριθ. 386 της 10/09/2025 *«Για την αποτελεσματική πρόσβαση στη νοηματική γλώσσα της γαλλόφωνης Βελγίου»*, *ό.π.*

τα εμπόδια στην επικοινωνία και την κινητικότητα και να τους επιτρέπεται η πρόσβαση στα μέσα μεταφοράς, στη στέγαση, στις πολιτιστικές δραστηριότητες και στον ελεύθερο χρόνο — διακυβεύεται σοβαρά.

199. Από τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι παραβιάζεται το άρθρο 15 παράγραφος 3 του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.

F. Η παραβίαση του άρθρου 16 του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε

200. Το άρθρο 16 του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος Ι: Η οικογένεια, ως θεμελιώδης μονάδα της κοινωνίας, έχει δικαίωμα σε κατάλληλη κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης ανάπτυξή της.*
>
> *Μέρος ΙΙ: **Δικαίωμα της οικογένειας σε κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία***
>
> *Με σκοπό την εξασφάλιση των συνθηκών διαβίωσης που είναι απαραίτητες για την πλήρη ανάπτυξη της οικογένειας, θεμελιώδους μονάδας της κοινωνίας, τα Μέρη δεσμεύονται να προωθήσουν την οικονομική, νομική και κοινωνική προστασία της οικογενειακής ζωής, ιδίως μέσω κοινωνικών και οικογενειακών παροχών, φορολογικών διατάξεων, ενθάρρυνσης της κατασκευής κατοικιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες των οικογενειών, ενισχύσεων προς τα νεαρά νοικοκυριά ή οποιωνδήποτε άλλων κατάλληλων μέτρων.*

201. Οι ψηφιακές ανισότητες αποτελούν προφανώς εμπόδιο, με διακριτικό τρόπο, στην αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος κάθε οικογένειας στην οικονομική, νομική και κοινωνική προστασία της οικογενειακής ζωής, ιδίως μέσω κοινωνικών και οικογενειακών παροχών, φορολογικών διατάξεων, ενθάρρυνσης της κατασκευής κατοικιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες των οικογενειών, ενισχύσεων προς τα νεαρά νοικοκυριά ή οποιωνδήποτε άλλων κατάλληλων μέτρων.

202. Όσον αφορά τις κοινωνικές και οικογενειακές παροχές, η χορήγησή τους και ο έλεγχός τους εξαρτώνται ουσιαστικά από τη χρήση των ψηφιακών μέσων, με αποτέλεσμα οι οικογένειες που τις έχουν περισσότερο ανάγκη να μένουν εκτός προστασίας.

Λόγω των διακρίσεων που υφίστανται τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας όσον αφορά την πρόσβαση στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, το ενδεχόμενο δικαίωμά τους σε οικογενειακά επιδόματα δεν είναι εξασφαλισμένο.

203. Η εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας και η άσκηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από αυτήν πραγματοποιούνται κυρίως μέσω ψηφιακών καναλιών· όσον αφορά τον φόρο φυσικών προσώπων, μέσω της εφαρμογής του Ομοσπονδιακού Δημόσιου Υπουργείου Οικονομικών (SPF Finances), *«MyMinFin*», η οποία δεν είναι ουσιαστικά προσβάσιμη σε κοινωνικά αποκλεισμένες, ευάλωτες ή φτωχές οικογένειες.

204. Όσον αφορά τη στέγαση, το Βέλγιο, παρά τις εκκλήσεις της Επιτροπής, δεν έχει αποδεχθεί το άρθρο 31 του Χάρτη. Το ζήτημα του δικαιώματος στη στέγαση πρέπει επομένως να εξεταστεί μέσω του άρθρου 16, το οποίο κατοχυρώνει, μεταξύ άλλων, το δικαίωμα των οικογενειών σε αξιοπρεπή στέγαση[176] .

Οι προσφορές στην αγορά ιδιωτικής στέγασης διατίθενται σχεδόν αποκλειστικά διαδικτυακά και όλο και περισσότερα μεσιτικά γραφεία χρησιμοποιούν πλατφόρμες στις οποίες πρέπει να υποβάλλεται η αίτηση, καθιστώντας αδύνατη την υποβολή έντυπης αίτησης κατά την επίσκεψη.

Λόγω των διακρίσεων που υφίστανται τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας όσον αφορά τις σχέσεις με τους παρόχους φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος (**βλ. *ανωτέρω* σημείο IV.A.4)**,

---

[176] *Ευρωπαϊκό Κέντρο για τα Δικαιώματα των Ρομά (CEDR) κατά Βουλγαρίας,* καταγγελία αριθ. 31/2005, απόφαση περί παραδεκτού της 10ης Οκτωβρίου 2005, §9

το δικαίωμά τους σε κατοικία κατάλληλη για οικογένειες δεν διασφαλίζεται[177] . Μια κατοικία κατάλληλη για οικογένειες σημαίνει πράγματι ότι αυτές πρέπει να έχουν *«μόνιμη πρόσβαση σε φυσικούς και κοινούς πόρους: πόσιμο νερό, ενέργεια για μαγείρεμα, θέρμανση και φωτισμό, εγκαταστάσεις υγιεινής και πλύσης, μέσα συντήρησης τροφίμων (...)»*[178] . Η Επιτροπή θεωρεί ότι η σταθερή, συνεχής και ασφαλής πρόσβαση σε επαρκή ενέργεια αποτελεί ταυτόχρονα προϋπόθεση και βασικό στοιχείο για την άσκηση των δικαιωμάτων που εγγυάται ο Χάρτης, όπως το δικαίωμα στη στέγαση, το δικαίωμα στην προστασία της υγείας, το δικαίωμα στην εκπαίδευση, το δικαίωμα της οικογένειας σε κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία, τα δικαιώματα των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία, καθώς και τα δικαιώματα των παιδιών και των εφήβων σε κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία. Για να θεωρηθεί «επαρκής» από την άποψη των δικαιωμάτων που εγγυάται ο Χάρτης, η ενέργεια πρέπει να πληροί ορισμένες προϋποθέσεις, ιδίως να είναι οικονομικά προσιτή, καθαρή και βιώσιμη[179] .

Λόγω των διακρίσεων που υφίστανται τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας, τόσο όσον αφορά την πρόσβαση σε ενοικιαζόμενη στέγαση όσο και τις σχέσεις με τους προμηθευτές φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος, το δικαίωμά τους σε στέγαση κατάλληλη για οικογένειες δεν διασφαλίζεται.

205. Όσον αφορά «κάθε άλλο κατάλληλο μέτρο» που αποσκοπεί στην οικονομική, νομική και κοινωνική προστασία της οικογενειακής ζωής, η εξάλειψη των δυσκολιών πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, στα μέσα μαζικής μεταφοράς, στα καταστήματα πρώτης ανάγκης και στις τραπεζικές υπηρεσίες, συνοδευόμενη από τις εγγυήσεις που αναφέρονται *ανωτέρω* («Τα αιτήματα», Μέρος ΙΙ, Α), συνιστά τέτοια μέτρα.

Εφόσον το Βέλγιο δεν παράσχει τις εγγυήσεις στις οποίες αναφέρεται η παρούσα καταγγελία, και λόγω των διακρίσεων που υφίστανται τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση αριθμητικής ανισότητας όσον αφορά την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες γενικά, στις τραπεζικές υπηρεσίες (**βλ. *ανωτέρω* σημείο IV.A.2)**, στα καταστήματα πρώτης ανάγκης (**βλ. *ανωτέρω* σημείο IV.A.1)** και στα δημόσια μέσα μεταφοράς ειδικότερα (**βλ. *ανωτέρω* σημείο IV.A.3)**, η οικονομική, νομική και κοινωνική προστασία της οικογενειακής ζωής δεν διασφαλίζεται.

206. Από τα παραπάνω διαπιστώνονται παραβιάσεις του άρθρου 16 του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.

---

[177] *Διεθνής Οργάνωση για την Προστασία των Παιδιών (DEI), Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Εθνικών Ενώσεων που εργάζονται με τους άστεγους (FEANTSA), Ευρωπαίοι Δικαστές για τη Δημοκρατία και τις Ελευθερίες (MEDEL), Συνδικαλιστική Συνομοσπονδία «Comisiones Obreras» (CCOO) και Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Ισπανίας*, συλλογική καταγγελία αριθ. 206/2022, απόφαση επί της ουσίας, 11 Σεπτεμβρίου 2024, διαθέσιμη στο διαδίκτυο: https://hudoc.esc.coe.int/?i=cc-206-2022-dmerits-en. Μέσω αυτής της πρόσφατης νομολογίας, η Επιτροπή σας ενσωμάτωσε επίσημα τα αιτήματα στον τομέα της ενέργειας στην ερμηνεία της σχετικά με μια σειρά δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στον αναθεωρημένο Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Χάρτη, μεταξύ των οποίων τα άρθρα 11 §1er και 3, 15, 16, 17 και 30.

[178] βλ., σχετικά με το άρθρο 31 του Χάρτη, *Διεθνής Ομοσπονδία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (FIDH) κατά Ιρλανδίας*, καταγγελία αριθ. 110/2014, §118

[179] *Ό.π.*, § 205

G. Η παραβίαση του άρθρου 17 του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε

207. Το άρθρο 17 του Χάρτη ορίζει:

> *Μέρος Ι: Τα παιδιά και οι έφηβοι έχουν δικαίωμα σε κατάλληλη κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία.*
>
> *Μέρος ΙΙ: **Δικαίωμα των παιδιών και των εφήβων σε κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία***
>
> *Προκειμένου να εξασφαλιστεί στα παιδιά και στους εφήβους η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος να μεγαλώνουν σε ένα περιβάλλον ευνοϊκό για την ανάπτυξη της προσωπικότητάς τους και των σωματικών και πνευματικών ικανοτήτων τους, τα Μέρη δεσμεύονται να λάβουν, είτε άμεσα είτε σε συνεργασία με δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς, όλα τα αναγκαία και κατάλληλα μέτρα με σκοπό:*
>
> 1. *α. να εξασφαλίσουν στα παιδιά και στους εφήβους, λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των γονέων, τη φροντίδα, τη βοήθεια, την εκπαίδευση και την κατάρτιση που χρειάζονται, ιδίως με τη δημιουργία ή τη διατήρηση κατάλληλων και επαρκών ιδρυμάτων ή υπηρεσιών για τον σκοπό αυτό·*
>
> *β. την προστασία των παιδιών και των εφήβων από την παραμέληση, τη βία ή την εκμετάλλευση·*
>
> *γ. να εξασφαλίζουν ειδική προστασία και βοήθεια από το κράτος προς το παιδί ή τον έφηβο που στερείται, προσωρινά ή οριστικά, της οικογενειακής του στήριξης·*
>
> 2. *να εξασφαλίζουν στα παιδιά και στους εφήβους δωρεάν πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, καθώς και να προάγουν την τακτική φοίτηση στο σχολείο*.

208. Η Επιτροπή υπενθύμισε ότι το άρθρο 17 του Χάρτη ερμηνεύεται υπό το πρίσμα της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού. Επιβάλλει στα κράτη τη θετική υποχρέωση να λάβουν τα αναγκαία μέτρα ώστε τα παιδιά να μπορούν να ασκούν αποτελεσματικά το δικαίωμά τους να μεγαλώνουν σε ένα περιβάλλον που ευνοεί την άνθηση της προσωπικότητάς τους και την ανάπτυξη των σωματικών και πνευματικών ικανοτήτων τους[180] .

Στη *Γενική Παρατήρηση αριθ. 25 σχετικά με τα δικαιώματα του παιδιού στο ψηφιακό περιβάλλον*, η Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Παιδιού τόνισε ότι τα συμβαλλόμενα κράτη πρέπει να μεριμνούν ώστε να υπάρχει κατάλληλη υποδομή που να επιτρέπει σε όλα τα παιδιά την πρόσβαση στις βασικές υπηρεσίες που απαιτούνται για την εξ αποστάσεως μάθηση, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε συσκευές, ηλεκτρικό ρεύμα, σύνδεση στο διαδίκτυο, εκπαιδευτικό υλικό και επαγγελματική υποστήριξη (§102). Τα κράτη που έχουν αποδεχθεί τη διάταξη αυτή πρέπει να λάβουν όλα τα αναγκαία και κατάλληλα μέτρα ώστε να εξασφαλίσουν στα παιδιά, λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των γονέων, τη φροντίδα, τη βοήθεια, την εκπαίδευση και την κατάρτιση που χρειάζονται.

209. Οι ψηφιακές ανισότητες αποτελούν προφανώς εμπόδιο, με διακριτικό τρόπο, στην αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος των παιδιών και των εφήβων σε κατάλληλη κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία.

210. Η εκπαίδευση εξαρτάται όλο και περισσότερο από τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, ενώ τα παιδιά που υφίστανται κοινωνικό αποκλεισμό ή ζουν σε συνθήκες επισφάλειας ή φτώχειας δεν έχουν

---

[180] *CEDR και MDAC κατά Τσεχικής Δημοκρατίας*, καταγγελία αριθ. 157/2017, §134

πρόσβαση και δεν μπορούν να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους στον τομέα αυτό, σε σημείο που γίνεται λόγος για «ψηφιακό αναλφαβητισμό».

211. Στη Γαλλική Κοινότητα του Βελγίου, στον τομέα της εκπαίδευσης, οι διαδικασίες ψηφιοποιούνται όλο και περισσότερο.

Για να υποβάλει κάποιος καταγγελία ή να ζητήσει την παρέμβαση σχολικού διαμεσολαβητή ή διαμεσολαβήτριας, είναι απαραίτητο να επισκεφθεί τον ιστότοπο *enseignement.be* και να συμπληρώσει ένα έντυπο. Ο ιστότοπος αναφέρει αριθμούς τηλεφώνου, αλλά δεν επισημαίνει ότι υπάρχουν και άλλες δυνατότητες, όπως για παράδειγμα μέσω ταχυδρομείου ή με προσωπική συνάντηση.

212. Επίσης στη Γαλλική Κοινότητα, ο *Κώδικας της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης* θέσπισε τον «φάκελο παρακολούθησης του μαθητή» (DAccE)[181] , ο οποίος συνοδεύει τον μαθητή καθ' όλη τη διάρκεια της σχολικής του πορείας. Έχει τη μορφή μιας ηλεκτρονικής εφαρμογής[182] . Σύμφωνα με το άρθρο 1.10.2-2, §1er ,

> *το DAccE αποτελεί ένα εργαλείο υποστήριξης της επιτυχίας του μαθητή, το οποίο επιτρέπει την παρακολούθηση της μαθησιακής προόδου και της σχολικής πορείας, συμβάλλει στη συνέχεια της μάθησης και διασφαλίζει τη λήψη υπόψη μιας εξελικτικής προσέγγισης των δυσκολιών ή των αναγκών του μαθητή.*
>
> *Το DAccE επιτρέπει την ενίσχυση της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των εκπαιδευτικών ομάδων και των μελών της διεπιστημονικής ομάδας του κέντρου PMS κατά τη διάρκεια του έτους, μεταξύ σχολικών ετών, μεταξύ εκπαιδευτικών επιπέδων και μεταξύ σχολείων σε περίπτωση αλλαγής σχολείου. Το DAccE επιτρέπει την ενίσχυση της ανταλλαγής πληροφοριών σχετικά με τις αποφάσεις που αφορούν τη μαθησιακή πορεία μεταξύ του σχολείου, των γονέων και των μαθητών.*
>
> *Το DAccE συμβάλλει στην εφαρμογή διοικητικών διαδικασιών που εκτελούνται σύμφωνα με διατάξεις διαταγμάτων ή κανονισμών οι οποίες αφορούν τη σχολική πορεία του μαθητή και βασίζονται σε μια εξελικτική προσέγγιση.*

Οι γονείς ενός ανήλικου μαθητή έχουν πρόσβαση στο DAccE του παιδιού τους. Ο ενήλικος μαθητής έχει πρόσβαση στο DAccE που τον αφορά[183] .

Ωστόσο, όχι μόνο αυτή η πρόσβαση αποτελεί πρόβλημα για τα θύματα της ψηφιακής ανισότητας, αλλά δεν υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις εκτός από την πρόσβαση στο λογισμικό.

213. Όσον αφορά τη διαδικασία ισοτιμίας πτυχίων για την τριτοβάθμια εκπαίδευση στη γαλλόφωνη Βέλγιο[184] , αυτή υπάρχει μόνο σε ψηφιακή μορφή.

214. Επιπλέον, η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των νέων δεν προωθείται επαρκώς στα ιδρύματα προστασίας των παιδιών, όπως τα δημόσια ιδρύματα προστασίας της νεολαίας (IPPJ στη Γαλλόφωνη Κοινότητα του Βελγίου, *gemeenschapsinstellingen* στη Φλαμανδική Κοινότητα).

---

[181] Τίτλος X.

[182] Άρθρο 1.10.2-2, §8.

[183] Άρθρο 1.10.3-1, §2.

[184] Άρθρα 92 και 93 του διατάγματος της 7ης Νοεμβρίου 2013 «για τον καθορισμό του πλαισίου της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και της ακαδημαϊκής οργάνωσης των σπουδών».

215. Λόγω των διακρίσεων που υφίστανται τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ψηφιακής ανισότητας όσον αφορά την πρόσβαση στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, το ενδεχόμενο δικαίωμά τους σε οικογενειακά επιδόματα δεν είναι εξασφαλισμένο.

216. Οι ενδεχόμενες διακοπές ρεύματος, που προκαλούνται από την ψηφιοποίηση των συμβολαίων παροχής και τους λεγόμενους «έξυπνους» μετρητές (*supra*), εμποδίζουν τα παιδιά και τους εφήβους να αναπτυχθούν σε ένα κατάλληλο περιβάλλον, γεγονός που επηρεάζει την εκπαίδευσή τους[185] .

217. Λόγω του συνόλου των διακρίσεων που διαπιστώθηκαν, η κοινωνική, νομική και οικονομική προστασία των παιδιών και των εφήβων, ειδικότερα, δεν είναι επαρκής και το άρθρο 17 του Χάρτη, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε, παραβιάζεται.

[185] *Διεθνής Οργάνωση για την Προστασία των Παιδιών (DEI), Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Εθνικών Ενώσεων για τους Άστεγους (FEANTSA), Ευρωπαίοι Δικαστές για τη Δημοκρατία και τις Ελευθερίες (MEDEL), Συνδικαλιστική Συνομοσπονδία «Comisiones Obreras» (CCOO) και Διεθνές Κίνημα ATD Quart Monde κατά Ισπανίας,* καταγγελία αριθ. 206/2022, 11 Σεπτεμβρίου 2024, §178

ΜΈΡΟΣ V. ΣΥΜΠΈΡΑΣΜΑ

218. Η παρούσα καταγγελία είναι παραδεκτή.

219. Πρέπει να διαπιστωθεί ότι το Βέλγιο παραβιάζει το άρθρο 30 του αναθεωρημένου Κοινωνικού Χάρτη και τα άρθρα 1^1 , 10, §1^1 , 12, §1^1 , 11, 13, §§1^1 έως 3, 14, §1^1 , 15, §3, 16 και 17, είτε μεμονωμένα είτε σε συνδυασμό με το άρθρο Ε.

Συντάχθηκε στις Βρυξέλλες, στις 28 Σεπτεμβρίου 2026

Εκ μέρους της ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, Alexis DESWAEF, Πρόεδρος



Εκ μέρους της AGE PLATFORM EUROPE, Maciej KUCHARCZYK, Γενικός Γραμματέας



Εκ μέρους του EUROPEAN DISABILITY FORUM, Catherine NAUGHTON, Εκτελεστική Διευθύντρια



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A. Καταστατικά των αιτούντων οργανισμών

A.1. Καταστατικό της Διεθνούς Ομοσπονδίας για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα
A.2. Καταστατικό της Age Platform Europe
A.3. Καταστατικό του European Disability Forum

B. Κατάλογος των υπογραφόντων της συλλογικής καταγγελίας (αντικείμενο και αποστολές)

B.1. Κατάλογος και παρουσίαση των υπογραφόντων της συλλογικής καταγγελίας
B.2. Κατάλογος των υπογραφόντων της συλλογικής καταγγελίας (*συνοπτικός κατάλογος*)

C. Μαρτυρίες των ενώσεων

C.1. Μαρτυρία της Test-Achats
C.2. Μαρτυρία της ENEO
C.3. Μαρτυρία της ALTEO
C.4. Μαρτυρία της SAAMO Gent
C.5. Μαρτυρία της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης Le CIRE
C.6. Μαρτυρία της MAKS vzw
C.7. Μαρτυρία της Ligo Waas & Dender
C.8. Μαρτυρία του «Espace Social Télé Service»
C.9. Μαρτυρία της Οργάνωσης της Βαλλονίας για την Καταπολέμηση της Φτώχειας
C.10. Μαρτυρίες του συλλόγου «Les Equipes populaires»
C.11. Μαρτυρία της SAAMO Antwerpen
C.12. Μαρτυρία της «Vlaams Patienten Platform»
C.13. Μαρτυρία της DOOF Vlaanderen
C.14. Μαρτυρία της EQLA

D. Ατομικές μαρτυρίες

D.1. Μαρτυρία χρήστη (διαβιβασμένη από το Bon pied Bon œil)
D.2. Μαρτυρία χρήστη (διαβιβασμένη από το De Lovie)
D.3. Μαρτυρία χρήστη (διαβιβασμένη από το Ligo Waas Dender)
D.4. Μαρτυρία χρήστη (διαβιβασμένη από το Lire & Ecrire)
D.5. Μαρτυρία(ες) χρηστών (αποσταλεί από το Caban)
D.6. Μαρτυρία χρήστη (διαβιβασμένη από το RWLP)
D.7. Μαρτυρία χρήστη (διαβιβασμένη από το Vlaams Patienten Platform)
D.8. Μαρτυρία(-ες) χρήστη(-ών) (διαβιβασμένη(-ες) από το Code du numérique)
D.9. Μαρτυρία χρήστη (ανεξάρτητη)
D.10. Μαρτυρία χρήστη (ανεξάρτητη)

D.11. Μαρτυρία χρήστη (ανεξάρτητη)

D.12. Μαρτυρία ενός κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Seso)

D.13. Μαρτυρία κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Espace Social Téléservice)

D.14. Μαρτυρία κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Arc)

D.15. Μαρτυρία κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Lire et Ecrire)

D.16. Μαρτυρία κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Kade)

D.17. Μαρτυρία ενός κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Fobagra)

D.18. Μαρτυρία ενός κοινωνικού λειτουργού (διαβιβασμένη από το Fobagra)

Ε. Νομική θεωρία (μη διαθέσιμη στο διαδίκτυο)

Ε.1. F. Jacques, «Η νομοθετική ρύθμιση του ψηφιακού χώρου σε περίοδο πανδημίας. Όταν η ασθένεια αποκαλύπτει τα θανάσιμα αμαρτήματα του νομοθέτη», στο E. Degrave (επιμ.), *Η δημόσια δράση στην ψηφιακή εποχή. Διασταυρούμενες απόψεις για τις νέες προκλήσεις*, Βρυξέλλες, Larcier-Intersentia, 2025

Ε.2. C. Langlois, S. Van Drooghenbroeck, «Ψηφιοποίηση και διακρίσεις: ζητήματα μιας συνάντησης, ατζέντα μιας μεταρρύθμισης», στο J. Ringelheim, S. Van Drooghenbroeck, J. Vrielink και P. Wautelet (επιμ.), *Αναζωογόνηση του αγώνα κατά των διακρίσεων*, Βρυξέλλες, Larcier, 2023.

Ε.3. A. Lefrère και S. François, «Οι ψηφιακές ανισότητες υπό το πρίσμα της νομοθεσίας κατά των διακρίσεων», στο E. Degrave (επιμ.), *Η δημόσια δράση στην ψηφιακή εποχή, Διασταυρούμενες απόψεις για τις νέες προκλήσεις, Βρυξέλλες*, Larcier-Intersentia, 2025.

Ε.4. J. Mont, «Ένα περιβάλλον χωρίς μετρητά μέσω του smartphone, ή πώς οι βασικές ιδιωτικές υπηρεσίες ψηφιοποιούνται και δημιουργούν διακρίσεις», στο E. Degrave (επιμ.), *Η δημόσια δράση στην ψηφιακή εποχή, Διασταυρούμενες απόψεις για τις νέες προκλήσεις*, Βρυξέλλες, Larcier-Intersentia, 2025.

Ε.5. A.N.A.E αρ. 57, Delahaie, Tichet, Calvet, Billard, 2000. Οι περιπτώσεις αναλφαβητισμού και δυσλεξίας στους ενήλικες δημιουργούν σύγχυση και απαιτούν διευκρινίσεις, καθώς δεν είναι όλα τα άτομα που αντιμετωπίζουν αναλφαβητισμό δυσλεκτικά, και το αντίστροφο. Ωστόσο, ο αριθμός των δυσλεκτικών ατόμων είναι μεγαλύτερος μεταξύ των ατόμων που αντιμετωπίζουν αναλφαβητισμό σε σύγκριση με τον γενικό πληθυσμό (periscope).