



COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 25.8.2010  
COM(2010) 253 definitivo/3

**CORRIGENDUM:**

**Annule et remplace le document COM(2010) 253 final du 25.5.2010  
Concerne toutes les versions linguistiques**

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO,  
AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E  
AL COMITATO DELLE REGIONI**

**RELAZIONE SUI MERCATI EUROPEI DELLE COMUNICAZIONI  
ELETTRONICHE 2009 (Quindicesima relazione)  
SEC(2010)630**

## 1. INTRODUZIONE

La presente comunicazione riferisce in merito agli sviluppi osservati nel 2009 sui mercati e a livello della regolamentazione nel settore delle comunicazioni elettroniche<sup>1</sup>.

L'attuale quadro normativo ha avuto senz'altro ripercussioni molto positive per i cittadini europei grazie all'offerta di servizi di comunicazione elettronica innovativi e a prezzi sempre più abbordabili. Rimangono tuttavia alcuni ostacoli da superare. Una delle preoccupazioni riguarda l'indipendenza e l'efficacia delle autorità nazionali di regolamentazione (ANR). Differenze rilevanti nei prezzi al dettaglio e all'ingrosso da tra gli Stati membri non si possono imputare esclusivamente alle diverse caratteristiche dei mercati, ma sono anche il risultato di approcci diversi alla regolamentazione. Ad esempio, le tariffe all'ingrosso di terminazione delle chiamate mobili nei cinque Stati membri più cari sono due volte e mezzo più alte di quelle dei cinque Stati membri meno cari. Analogamente, le tariffe al minuto di terminazione delle chiamate mobili sul mercato al dettaglio sono quasi quattro volte più elevate, in media, nei cinque Stati membri più cari rispetto ai cinque Stati membri meno cari. Queste differenze sono esacerbate dal fatto che le misure correttive non sono applicate in modo trasparente, prevedibile, coerente e tempestivo e dall'incapacità delle autorità nazionali di regolamentazione di agire di fronte all'evoluzione delle nuove tecnologie e dei mercati. I consumatori e le imprese continuano ad avere a che fare con 27 mercati diversi e non beneficiano dei vantaggi economici che potrebbe offrire un mercato unico.

I mercati delle comunicazioni elettroniche come la telefonia vocale stanno raggiungendo la maturazione e la crescita del comparto sta rallentando. In futuro la crescita sostenibile richiederà altre innovazioni nei servizi e nuovi modelli di attività. In questo momento è indispensabile passare all'ambiente di nuova generazione, che presenta nuove opportunità e nuove sfide. Tale transizione richiede investimenti considerevoli per il potenziamento delle capacità delle reti fisse e mobili.

Il 19 maggio 2010, nell'ambito della strategia "Europa 2020"<sup>2</sup>, la Commissione ha adottato l'Agenda digitale<sup>3</sup> in cui si individuano una serie di misure destinate a sviluppare l'economia digitale, a stimolare la transizione ad un ambiente ad alta velocità e a rafforzare il mercato interno in linea. È necessario che queste misure siano accompagnate da un approccio coerente alla regolamentazione e da un'applicazione efficace delle soluzioni regolamentari. Inoltre, il quadro normativo riveduto<sup>4</sup>, entrato in vigore il 19 dicembre 2009, dovrà essere adeguatamente recepito e tempestivamente applicato dagli Stati membri.

## 2. EVOLUZIONE DEI MERCATI

Benché il settore abbia resistito abbastanza bene alla crisi economica nel 2009, la maturità raggiunta dai mercati tradizionali della telefonia fissa e mobile ostacola fortemente la crescita ulteriore. Il rapido ritmo di crescita registrato dopo la liberalizzazione, in questi ultimi anni è

---

<sup>1</sup> Salvo ove diversamente indicato, la situazione descritta si riferisce al 31 dicembre 2009 e i dati relativi al mercato al 1° ottobre 2009.

<sup>2</sup> COM(2010) 2020

<sup>3</sup> "Un'agenda digitale europea".

<sup>4</sup> GU L 337 del 18.12.2009.

rallentato. L'aumento delle entrate nel comparto dei dati non compensa ancora il calo di quelle del comparto vocale.

Il clima economico ha rallentato la spesa dei consumatori. L'adozione di vasti piani di riduzione dei costi, insieme a modelli di attività basati su offerte forfettarie di prodotti ha tuttavia permesso di salvaguardare la redditività. Gli investimenti sono calati e si sono concentrati soprattutto sulle reti fisse. Nella maggior parte dei paesi, però, gli investimenti nelle reti di accesso di nuova generazione restano limitati, anche se incalzati dalla concorrenza del cavo e dagli investimenti delle autorità locali. Anche se sarà difficile ritornare ai tassi di crescita del passato, vi sono buone prospettive di raggiungere, nel 2010/2011, tassi di crescita positivi grazie alla ripresa del PIL e dei consumi.

Nel 2008 le entrate del settore delle comunicazioni elettroniche dell'UE sono ammontate a 351 miliardi di euro, pari alla metà circa dell'intero settore delle TIC. Sette dei dieci maggiori operatori di telecomunicazioni mondiali sono europei. Il 43% delle entrate del settore delle comunicazioni elettroniche proviene dalla telefonia vocale fissa e dagli accessi fissi a internet (compresi i servizi di dati alle imprese), il 47% dai servizi mobili (voce e dati) e il restante 10% dalla televisione a pagamento<sup>5</sup>. Secondo l'Osservatorio europeo per le tecnologie dell'informazione (EITO), nel 2009 la crescita era vicina allo zero (tabella 1).

**Tabella 1**

	<b>Tasso di crescita</b>	<b>Quota nelle entrate dei servizi di telecomunicazione</b>
<b>Telefonia vocale fissa e servizi e accesso fisso a internet</b>	-2,5%	36%
<i>Telefonia vocale fissa</i>	-6,3%	24%
<i>Servizi e accesso fisso a internet</i>	5,6%	12%
<b>Telefonia vocale mobile e servizi di dati mobili</b>	0,6%	47%
Telefonia vocale mobile	-1,8%	36%
Servizi di dati mobili	9,3%	11%
<b>Servizi di dati alle imprese</b>	0,6%	7%
<b>Televisione a pagamento</b>	11,7%	10%
<b>Totale per i servizi di telecomunicazioni</b> (Servizi di carrier)	0%	100%

Fonte: EITO (2009)

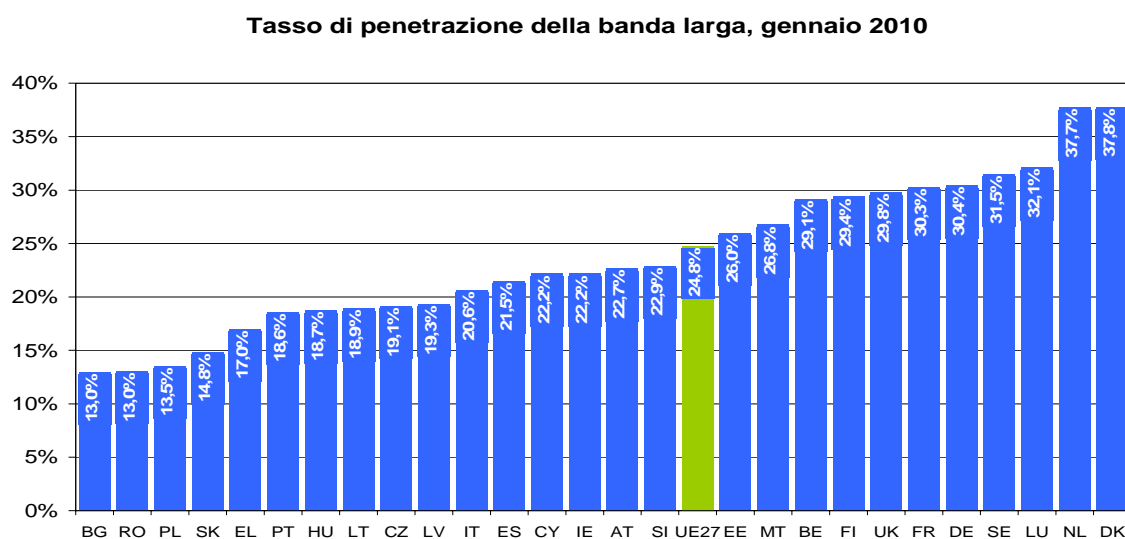
## **Banda larga**

Nel 2009 alcuni Stati membri, come i Paesi Bassi e la Danimarca, occupavano i primi posti della classifica mondiale in termini di penetrazione. Nel servizio fisso a banda larga il tasso di penetrazione ha raggiunto il 24,8%<sup>6</sup>, che rappresenta un aumento di due punti percentuali rispetto ai dati dell'anno precedente, benché il tasso di crescita sia rallentato di oltre un terzo.

<sup>5</sup> Le entrate dei servizi della TV a pagamento comprendono le entrate complessive per l'abbonamento ai canali e servizi della TV a pagamento (ossia canali a pagamento e via satellite, via cavo, ADSL e pacchetti offerti dalla televisione terrestre).

<sup>6</sup> Tasso di penetrazione in base alla popolazione al 1° gennaio 2010.

Figura 1



La maggior parte delle linee a banda larga si basa su tecnologie xDSL. La diffusione della banda larga ad alta velocità rimane limitata, visto che solo un quarto circa delle linee è in grado di fornire un flusso superiore a 10 Mb/s. L'Europa accusa un certo ritardo in fatto di accesso di nuova generazione. Le linee in fibra ottica per collegarsi agli edifici<sup>7</sup> rappresentano solo dall'1,8% al 5% di tutte le linee fisse a banda larga, il che evidenzia la necessità di migliorare le condizioni per la diffusione delle reti di accesso di nuova generazione. I prezzi al dettaglio sono scesi, soprattutto a causa della maggiore rapidità di connessione e delle offerte di pacchetti a tariffa forfettaria.

La quota di mercato degli operatori storici nel mercato della banda larga fissa è in declino dal luglio 2003 e attualmente si attesta intorno al 45% (48,3% compresa la rivendita). In certi paesi, tuttavia, gli operatori storici stanno riguadagnando quote di mercato. Gli accessi disaggregati alla rete locale sono aumentati (73,7% delle linee DSL dei nuovi operatori rispetto al 69,2% del gennaio 2009), soprattutto a scapito della rivendita che nel gennaio 2010 rappresenta il 9,4% delle linee DSL dei nuovi operatori rispetto al 12,9% del gennaio 2009. L'accesso disaggregato alla rete locale permette ai nuovi operatori di offrire un triplo servizio, comprensivo della televisione via internet (IP).

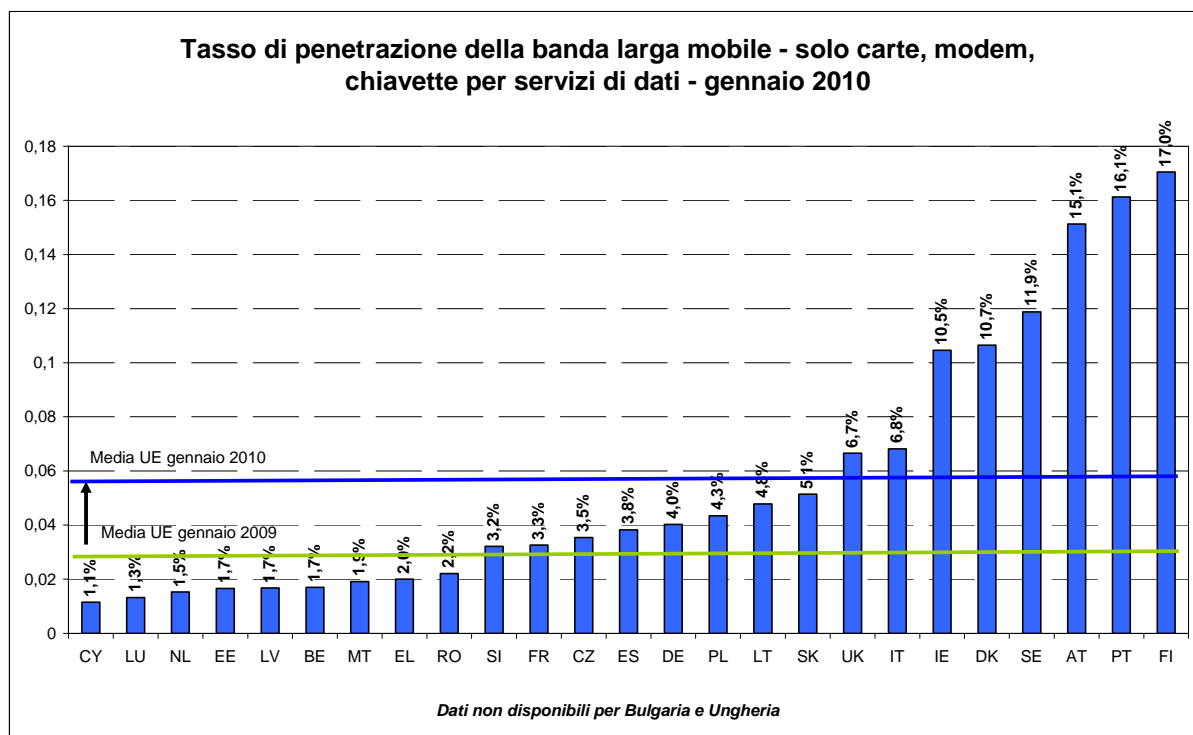
### Telefonia mobile

Se negli ultimi anni le comunicazioni mobili sono state all'origine della maggior parte della crescita, attualmente questo settore si trova ad un bivio. Le comunicazioni vocali continuano a rappresentare oltre l'80% delle entrate complessive delle comunicazioni mobili, ma la loro quota in termini di traffico si sta riducendo a vantaggio del traffico di dati, che esercita una forte pressione sulla capacità della rete. Le entrate realizzate grazie alle connessioni mobili a internet si limitano al 4% del totale delle entrate delle comunicazioni mobili. La penetrazione media delle carte che permettono la connessione mobile a internet sta crescendo rapidamente

<sup>7</sup> Che comprendono le linee FTTH (fibre fino a domicilio) e FTTB (fibre fino all'edificio) accompagnate da soluzioni che si avvalgono di reti locali (LAN), ma escluse le tecnologie chiamate VDSL (Very high Bit Rate DSL).

ed è del 5,2% rispetto al 2,8% del gennaio 2009 (Figura 2). In Finlandia, Portogallo e Austria il tasso di penetrazione supera il 15%. La convergenza è diventata realtà e gli operatori delle reti mobili adattano i propri modelli di attività in seguito all'ingresso sul mercato della banda larga mobile di nuovi operatori, come i fornitori di servizi internet e i fabbricanti.

**Figura 2**



### 3. CONTESTO REGOLAMENTARE

#### Quadro istituzionale

##### *Indipendenza delle ANR*

L'indipendenza delle ANR è fondamentale per tutelare l'efficacia e la correttezza della regolamentazione. La necessità di garantire una separazione strutturale effettiva delle funzioni di regolamentazione degli Stati membri dalle attività connesse alla proprietà o al controllo degli operatori ha dato luogo all'avvio di procedure di infrazione, tuttora in corso nei confronti della Lettonia, della Lituania e della Romania.

La revoca dall'incarico dei presidenti delle ANR ha indotto la Commissione a deferire alcuni Stati membri, come la Romania e la Slovacchia, dinanzi alla Corte di giustizia e ad avviare un'indagine relativa ai criteri di revoca in Slovenia. Il quadro normativo riveduto impone agli Stati membri di garantire che il capo dell'Autorità nazionale di regolamentazione possa essere sollevato dall'incarico solo se non rispetta più le condizioni previste per l'esercizio delle sue funzioni, preventivamente definite dalla legge nazionale. La Commissione continuerà a seguire con attenzione quest'aspetto nel periodo preparatorio che precede l'attuazione del quadro normativo riveduto.

## *Poteri e mezzi delle ANR*

Come ha affermato la Corte di giustizia, le ANR devono essere dotate dei poteri necessari per svolgere le loro funzioni<sup>8</sup>.

Il quadro normativo riveduto prevede che le ANR siano dotate delle risorse umane e finanziarie adeguate per l'esecuzione dei compiti loro assegnati. In molti Stati membri la difficile situazione economica rende ancor più problematica la disponibilità di risorse sufficienti. Benché la maggior parte delle ANR sembri disporre dei mezzi necessari per eseguire i loro compiti regolamentari, molti Stati membri hanno sollevato il problema della scarsità di risorse.

## *Ricorsi*

L'accesso ad un meccanismo effettivo di ricorso giurisdizionale contro le decisioni delle ANR è un diritto fondamentale di tutte le parti in causa. In seguito alla sentenza nella quale la Corte di giustizia dell'Unione europea ha interpretato la nozione di "utente" o "d'impresa" "interessato (a)"<sup>9</sup>, la prassi precedente sembra essere cambiata. In Austria le ANR coinvolgono tutte le parti interessate nelle analisi del mercato. In Svezia la nuova normativa permette a tutti gli operatori di mercato e agli utenti di fare ricorso contro le decisioni delle ANR.

Il tempo e le risorse assorbiti dalle procedure di ricorso continuano a rappresentare una seria minaccia per la regolamentazione effettiva e la certezza del diritto. Questo tipo di preoccupazione è stato espresso ad esempio dal Belgio, dalla Grecia, da Lussemburgo, dalla Polonia, dal Portogallo, dalla Svezia e dal Regno Unito. In alcuni casi i regolatori sono preoccupati del fatto che i numerosi ricorsi e controversie possono compromettere il loro programma di lavoro.

## **Misure regolamentari**

### *Analisi del mercato e provvedimenti correttivi*<sup>10</sup>

Mentre alcune ANR hanno compiuto progressi nelle analisi periodiche del mercato, oppure hanno affrontato le principali strozzature con l'adozione di provvedimenti correttivi più efficaci, adatti all'ambiente di nuova generazione (ad es. accesso disaggregato alla rete locale in fibra ottica nei Paesi Bassi), altri regolatori europei hanno invece ottenuto risultati più modesti (ad es. Belgio e Lussemburgo). La Romania e la Bulgaria hanno compiuto progressi, ma devono ancora portare a termine il primo ciclo di analisi del mercato. In certi casi, come ad esempio il *bitstream* ATM in Germania, i provvedimenti correttivi infine adottati erano ormai superati. La mancanza di chiarezza delle misure correttive ritarda ulteriormente la loro adozione e può provocare controversie che assorbono altre risorse dei regolatori.

Inoltre, nel quadro del meccanismo di consultazione dell'UE, la Commissione esercita la propria competenza di esecuzione adottando raccomandazioni per rafforzare la coerenza della regolamentazione. Occorrerà sfruttare al meglio il ruolo rafforzato della Commissione nell'adozione di provvedimenti correttivi nell'ambito del nuovo quadro istituzionale previsto

---

<sup>8</sup> Causa C-424/07.

<sup>9</sup> Causa C-426/05.

<sup>10</sup> Vedi anche la comunicazione sull'analisi di mercato nell'ambito del quadro normativo UE (terza relazione).

dal quadro normativo riveduto, in modo da migliorare la coerenza. Al riguardo è particolarmente importante l'azione tempestiva dell'organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC).

### *Banda larga*

La situazione competitiva sui mercati della banda larga evidenzia negli ultimi tempi una fase di stagnazione o addirittura un'inversione di tendenza in alcuni Stati membri. Questo è in parte imputabile al fatto che gli obblighi regolamentari non sono stati fatti applicare con efficacia e tempestività. In certi casi sono stati resi disponibili solo recentemente importanti prodotti di accesso, come ad esempio la DSL nuda nella Repubblica ceca, a Cipro e in Slovenia, oppure il *bitstream* in Slovacchia. Le pertinenti offerte di riferimento, come per l'ADSL o il VDSL, arrivano talvolta in ritardo (ad es. in Italia, in Germania, in Belgio, in Bulgaria e a Lussemburgo).

L'attuale tendenza del mercato, che va verso l'offerta di pacchetti di prodotti, si sta ripercuotendo considerevolmente sulle dinamiche competitive e crea un'ulteriore sfida in termini regolamentari ai regolatori nazionali. È necessario esaminare in che misura i prodotti di accesso disponibili all'ingrosso permettano ai nuovi operatori di fare concorrenza ai pacchetti offerti dagli operatori storici sul mercato al dettaglio.

Se da un lato alcune ANR hanno inserito la fibra ottica nei mercati all'ingrosso della banda larga e hanno imposto obblighi (ad es. Paesi Bassi, Finlandia, Lettonia o Estonia), altre autorità hanno escluso la fibra ottica dai mercati e non l'hanno sottoposta a regolamentazione (come Francia, Germania, Italia, Cipro, Grecia, Lussemburgo e Svezia). I Paesi Bassi hanno imposto un obbligo di accesso disaggregato alle reti in fibra ottica. Alcune ANR hanno adottato obblighi regolamentari differenziati per la fibra ottica e il doppino di rame (ad es. Estonia, Paesi Bassi e Finlandia).

Per favorire lo sviluppo delle reti di accesso di nuova generazione sono state adottate misure legislative (ad es. in Portogallo, Austria, Francia e Slovenia) per agevolare l'accesso all'infrastruttura fisica e la condivisione delle installazioni. Inoltre, molte Autorità hanno reso obbligatorio l'accesso alle infrastrutture passive per agevolare lo sviluppo delle reti degli operatori alternativi (come Danimarca, Grecia, Estonia, Slovenia, Portogallo, Germania, Francia e Spagna). In Francia, Portogallo e Spagna sono state adottate misure relative al cablaggio all'interno degli edifici attraverso obblighi simmetrici.

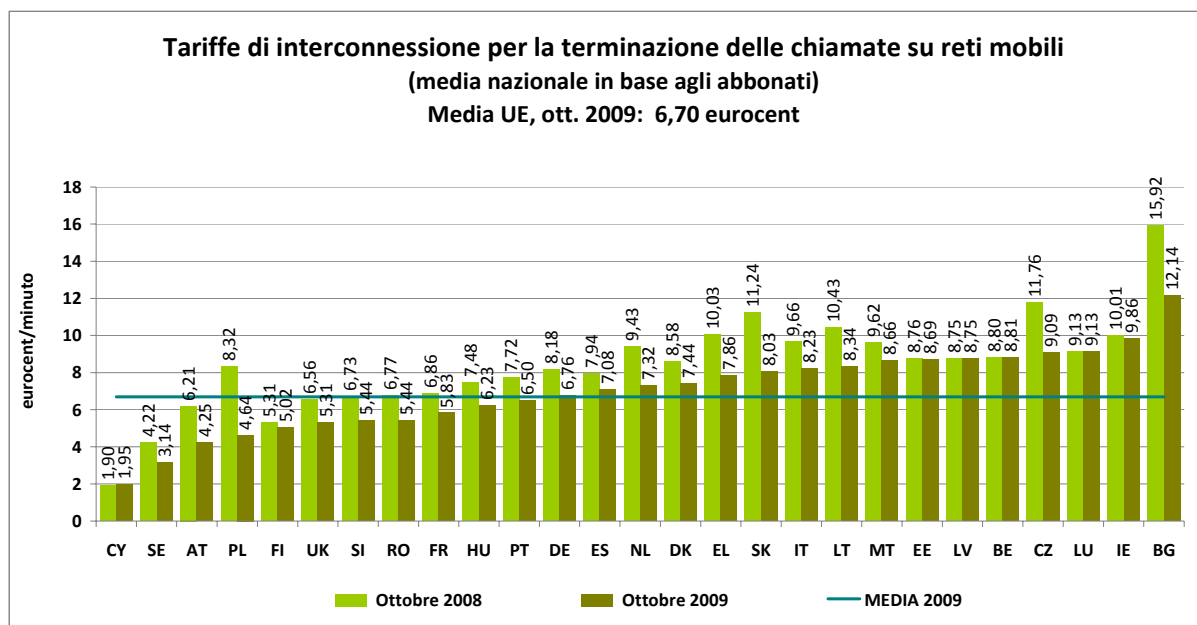
Occorre migliorare la coerenza, la trasparenza e la certezza giuridica delle misure regolamentari, come quelle relative al passaggio dal rame alla fibra ottica. A questo scopo nel corso del 2010 la Commissione adotterà una raccomandazione sull'accesso regolamentato alle reti di nuova generazione.

### *Telefonia mobile*

Le tariffe di terminazione delle chiamate mobili hanno continuato a scendere (del 18,4% rispetto al 14,8% nel 2008), ma persistono differenze notevoli tra gli Stati membri (Figura 3). Le tariffe più basse sono quelle di Cipro (1,95 centesimi di euro) e le più alte sono quelle della Bulgaria (12,4 centesimi di euro). Le tariffe di terminazione mobile restano comunque alte rispetto alle tariffe di interconnessione fissa. Le divergenze nel trattamento regolamentare delle tariffe di terminazione creano distorsioni di concorrenza e ostacolano lo sviluppo del

mercato interno. Per questo la Commissione ha adottato una raccomandazione sulla regolamentazione delle tariffe di terminazione su reti fisse e mobili nella UE<sup>11</sup>. Non appena le autorità nazionali di regolamentazione avranno attuato la raccomandazione le tariffe dovrebbero scendere.

Figura 3



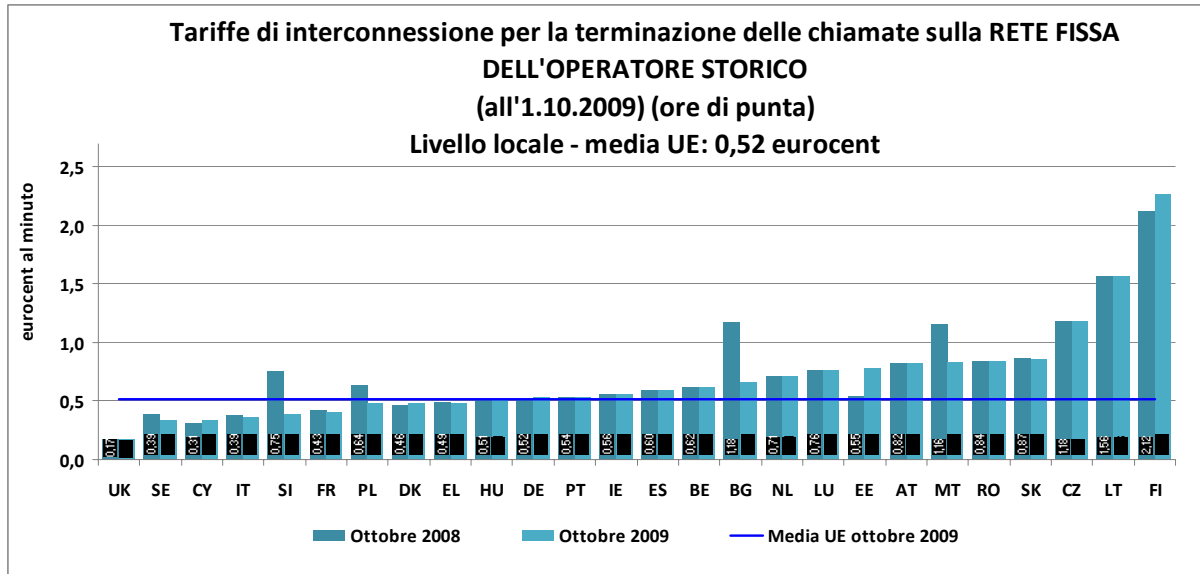
### Telefonia fissa

La deregolamentazione dei mercati al dettaglio delle chiamate vocali è proseguita nel Regno Unito, in Slovenia, nei Paesi Bassi, a Malta, in Spagna, in Austria e in Germania. In Finlandia, Germania, nella Repubblica ceca e in Italia è stata revocata la regolamentazione sul mercato delle linee affittate. Sui mercati all'ingrosso la deregolamentazione ha colpito i segmenti di transito (Svezia, Spagna e Germania) e i segmenti di linee affittate sul circuito interurbano (Italia, Polonia e Spagna). I provvedimenti presi dalle ANR nel campo della terminazione di chiamata fissa hanno dato luogo a una riduzione modesta delle tariffe medie di terminazione delle chiamate fisse. Rimangono pur sempre alcune differenze tra tali tariffe (Figura 4).

<sup>11</sup> GUL 124 del 20.5.2009, pag. 67.

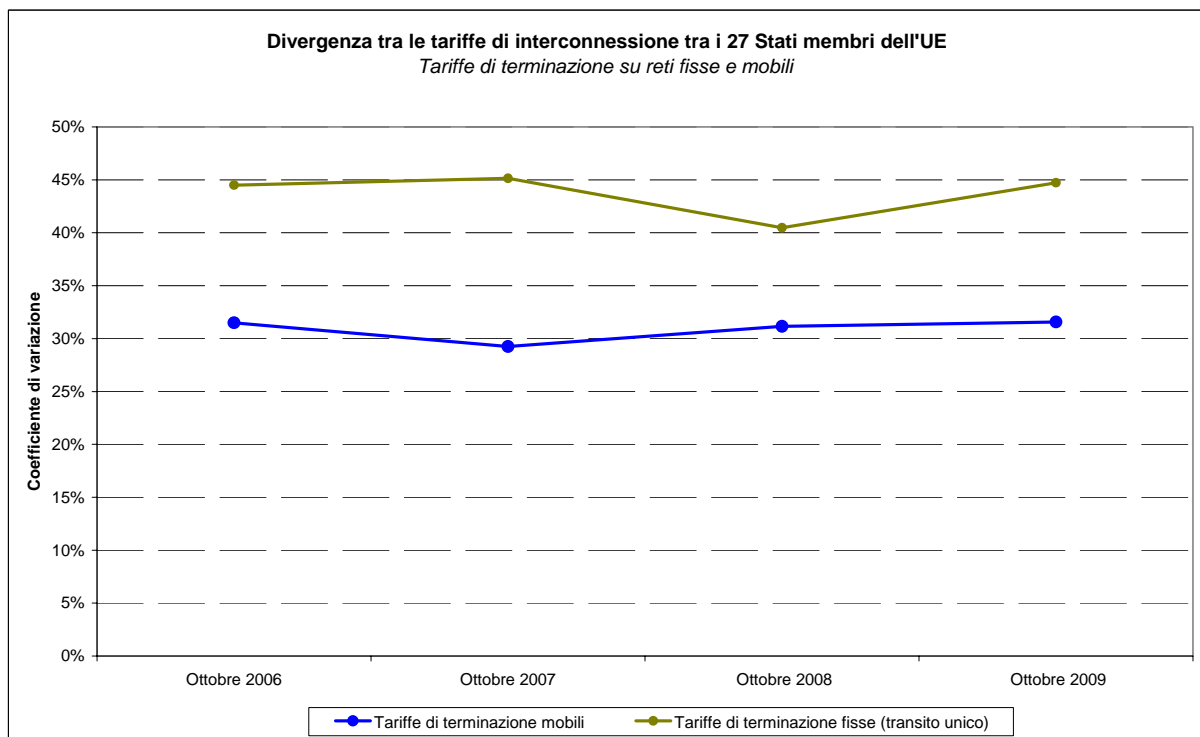


Figura 4<sup>12</sup>



Le differenze osservate tra le tariffe di terminazione degli Stati membri (Figura 5) non si sono attenuate nel corso degli ultimi anni e le differenze tra le tariffe di terminazione fissa stanno aumentando leggermente.

Figura 5<sup>13</sup>



<sup>12</sup> Il livello locale non si applica in Lettonia.

<sup>13</sup> Il coefficiente di variazione è il rapporto tra la deviazione standard e la media.

## Gestione dello spettro

### *Dividendo digitale*

Le misure regolamentari immediate raccomandate dalla Commissione sono il completamento del passaggio dalla radiodiffusione analogica a quella digitale entro il 1° gennaio 2012 e la fissazione di condizioni armonizzate di uso della sottobanda 790-862 MHz<sup>14</sup>. È necessaria un'azione coordinata per sfruttare le bande di frequenza del dividendo digitale per diversi servizi: sarà l'occasione, in particolare per gli operatori di reti senza fili in banda larga, di accedere a frequenze radio preziose, il che a sua volta rafforzerà la concorrenza nell'offerta di servizi a banda larga.

Molti Stati membri hanno adottato decisioni strategiche sull'uso delle frequenze del dividendo digitale e alcuni hanno già annunciato le proprie intenzioni sulla loro allocazione. In particolare, secondo quanto è stato riferito, nel 2010 la Germania, il Regno Unito e la Svezia metteranno all'asta le frequenze del dividendo digitale. La Danimarca ha già annunciato che userà il dividendo digitale per fini diversi dalla radiodiffusione, in particolare per la banda larga mobile e la Francia ha progetti simili.

### *Liberalizzazione dello spettro*

Vari Stati membri hanno già adottato modalità di gestione dello spettro basate su un approccio orientato al mercato. La direttiva GSM riveduta<sup>15</sup> prevede l'introduzione di nuovi servizi senza fili nella banda di frequenze 900 MHz, a cominciare dai servizi UMTS. Molti Stati membri hanno adottato misure di regolamentazione intese a permettere l'utilizzazione delle bande di frequenza 900 MHz e 1800 MHz per servizi basati su tecnologie diverse dal GSM.

### *Servizi mobili via satellite (MSS)*

Facendo seguito ad una decisione del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>16</sup> sulla selezione e l'autorizzazione dei sistemi che forniscono servizi mobili via satellite (MSS), nel maggio 2009 è stata portata a termine una procedura di selezione comunitaria, nell'ambito della quale sono stati selezionati due operatori per la fornitura di servizi. Gli Stati membri devono adottare rapidamente misure per l'autorizzazione di questi sistemi e il controllo del loro sviluppo.

## 4. INTERESSE DEI CONSUMATORI

### *Velocità e prezzi della banda larga*

La maggior parte delle linee a banda larga in Europa ha una velocità superiore a 2 Mb/s e la loro quota sta aumentando (Figura 6). I prezzi al dettaglio della banda larga sono scesi, sia pure meno dell'anno precedente. Gli utenti beneficiano sempre più spesso di accessi a internet più rapidi a prezzi simili.

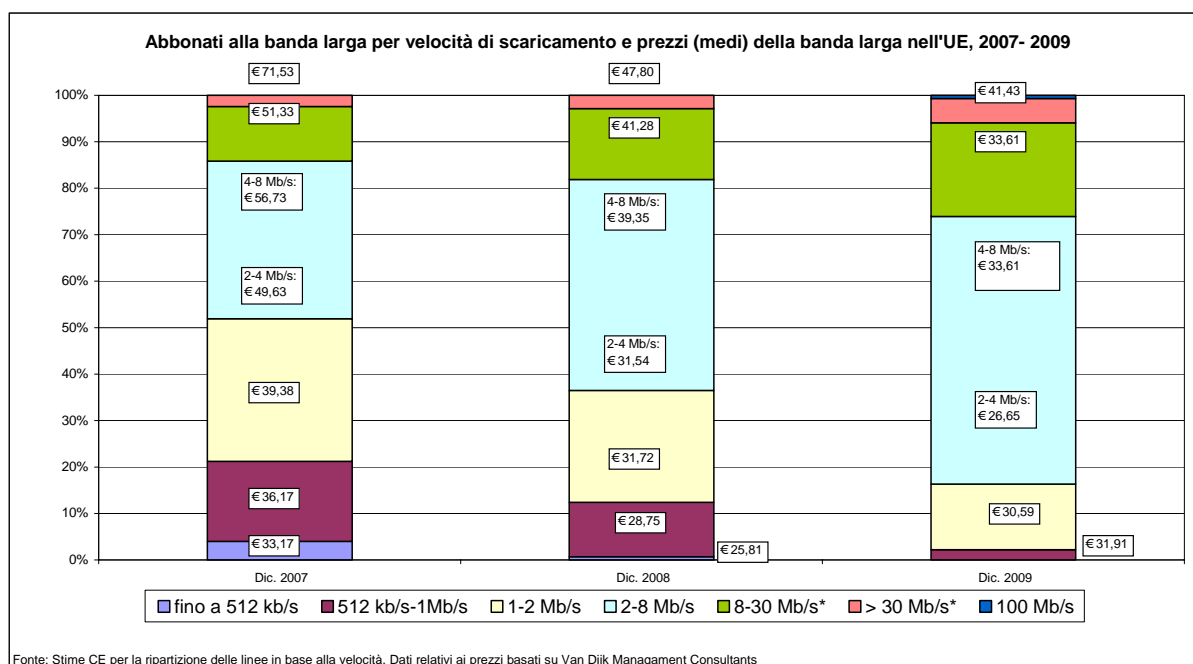
---

<sup>14</sup> COM(2009) 586 e C(2009) 8287.

<sup>15</sup> GU L 274 del 20.10.2009, pag. 25.

<sup>16</sup> GU L 172 del 2.7.2008, pag. 15.

**Figura 6**



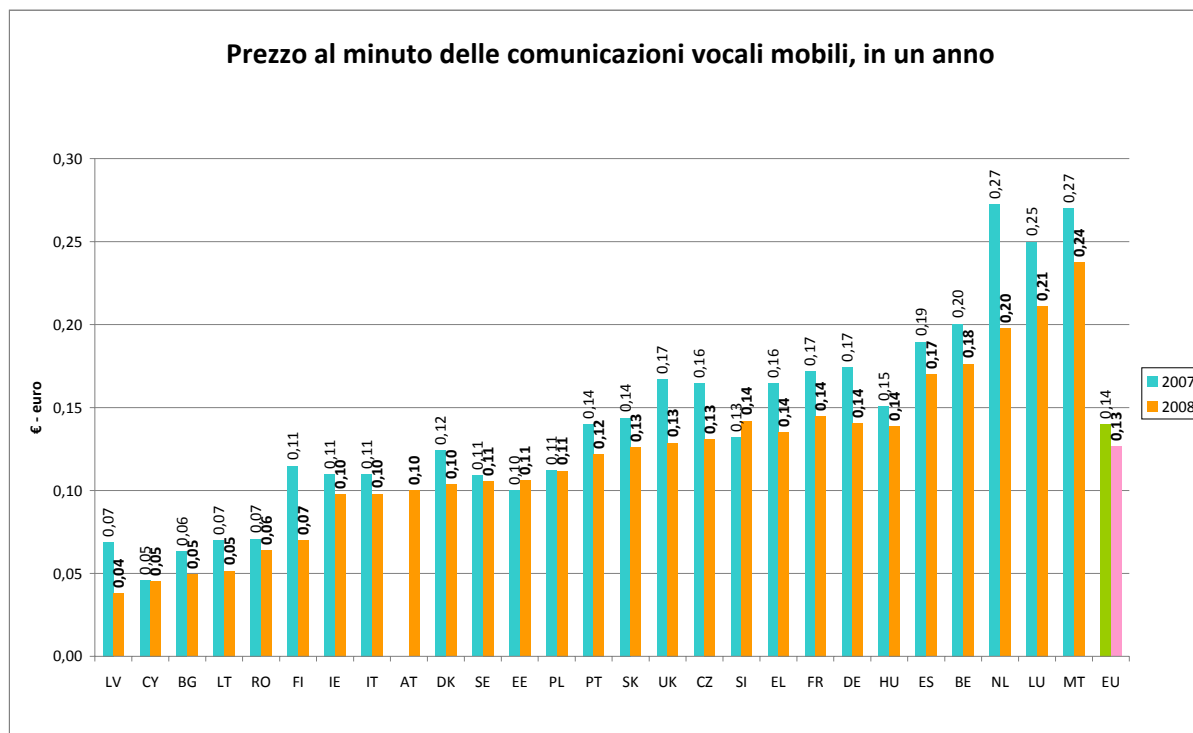
### Prezzi della telefonia mobile

Il regolamento sul roaming<sup>17</sup> ha determinato un forte abbassamento delle tariffe di roaming e ha migliorato la trasparenza tariffaria per gli utenti di telefoni mobili in viaggio all'interno dell'Unione europea.

Il prezzo medio al minuto delle telecomunicazioni mobili è passato da 0,14 euro nel 2007 a 0,13 nel 2008. Una concorrenza rafforzata, sostenuta da una regolamentazione più efficace delle tariffe di terminazione, ha fatto moltiplicare il numero delle offerte forfettarie favorendo l'abbassamento dei prezzi al dettaglio. Le riduzioni più consistenti, in percentuale, sono state registrate in Finlandia e Lettonia (Figura 7), ma i prezzi continuano a presentare una forte variazione, da 0,04 euro in Lettonia a 0,24 euro a Malta. Queste differenze non sono imputabili solo alle caratteristiche del mercato, il che sta a indicare che non esiste ancora un mercato unico.

<sup>17</sup> GUL 167 del 29.6.2009, pag. 12.

Figura 7



### Prezzi della telefonia fissa

Nel 2009 si è registrato un aumento delle tariffe della telefonia vocale fissa. Nonostante la tendenza generale al ribasso registrata nell'ultimo decennio, il prezzo di una chiamata locale (urbana) di 3 minuti è aumentato del 3,7% nel 2009<sup>18</sup>, mentre il prezzo di una chiamata interurbana nazionale di 3 minuti è aumentato del 4,8%. Il prezzo di una chiamata locale (urbana) di 10 minuti è leggermente aumentato dello 0,5%, mentre il costo della stessa chiamata interurbana è salito del 4,1% (Figura 8). Dal 2007 le differenze tra i prezzi al dettaglio delle chiamate urbane hanno continuato ad accentuarsi e la frammentazione dei prezzi delle telefonate interurbane non è diminuita col tempo (Figure 9 e 10).

<sup>18</sup> Metodologia OCSE.

Figura 8

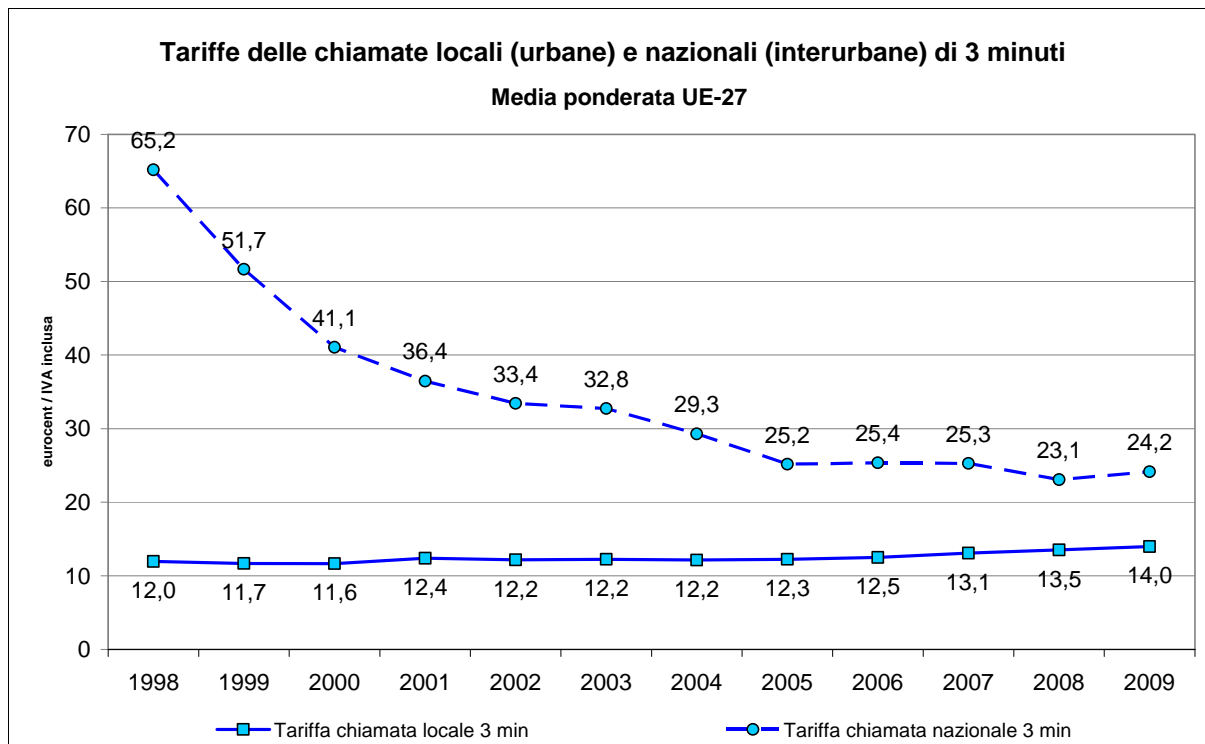


Figura 9

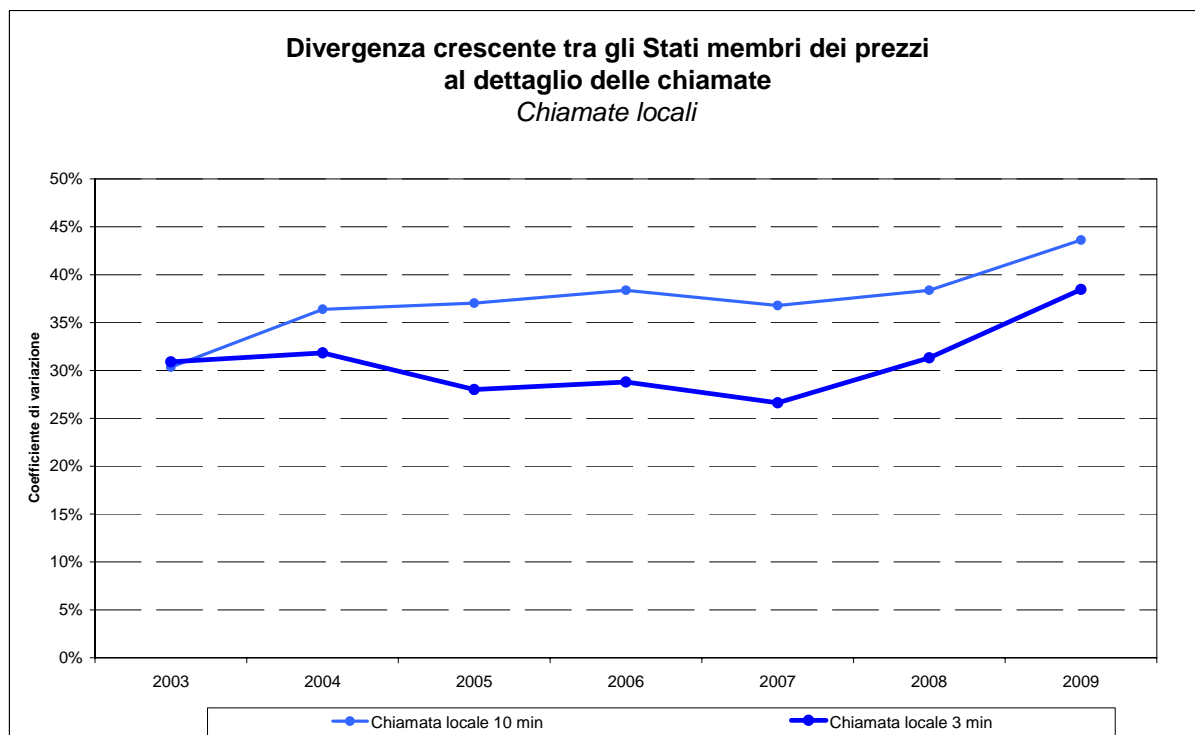
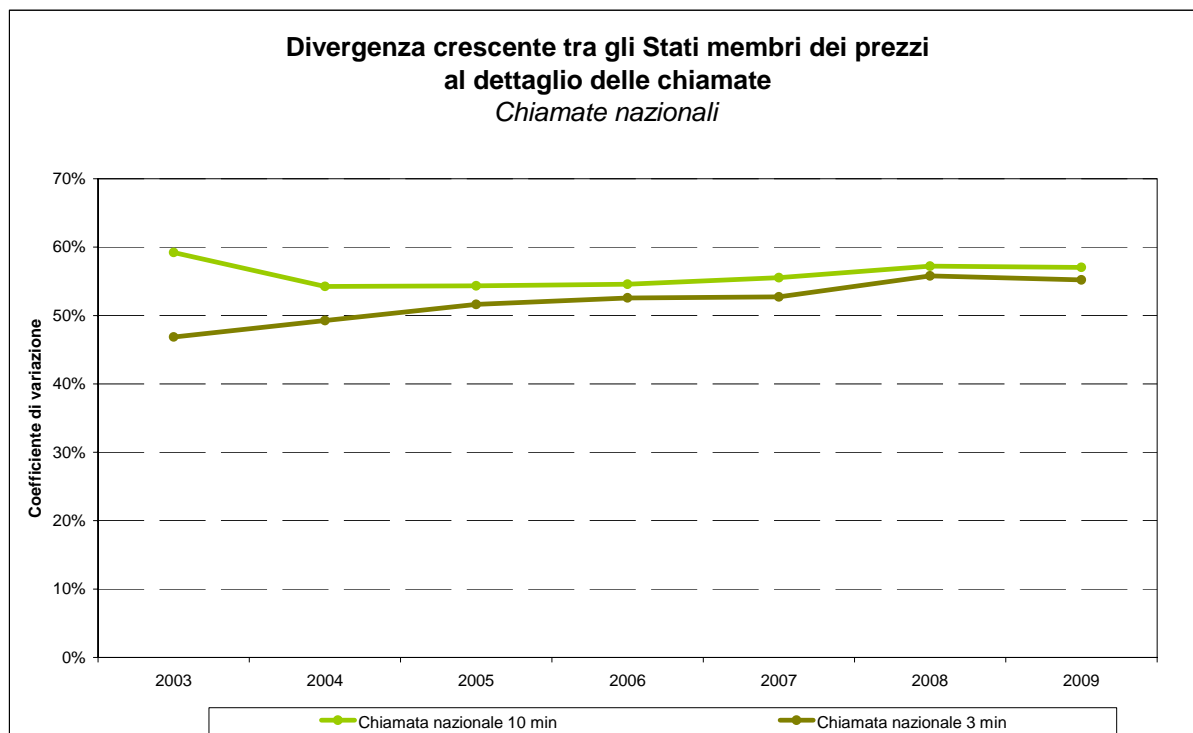


Figura 10



### Trasparenza delle tariffe

Molti Stati membri hanno rafforzato la trasparenza grazie all'adozione di nuove disposizioni legislative (Romania, Portogallo, Francia, Regno Unito, Spagna, Lituania, Polonia, Ungheria e Slovenia).

Alcuni Stati membri hanno rafforzato gli obblighi di trasparenza, i codici di condotta o i massimali tariffari per quanto riguarda i servizi a tariffa maggiorata e i servizi a valore aggiunto.

Per quanto riguarda la qualità del servizio, ci si è concentrati soprattutto sui servizi internet, in particolare sulla velocità della banda larga. Alcune autorità di regolamentazione (Danimarca, Lettonia e Grecia) hanno continuato a sviluppare strumenti informatici che permettono all'utente finale di testare la velocità reale della propria connessione alla banda larga.

Il quadro normativo riveduto rafforza ulteriormente l'obbligo di fornitura di informazioni trasparenti sui prezzi e sulle condizioni del servizio.

### Servizio universale

Per quanto riguarda il servizio universale le azioni intraprese sono di due tipi. Innanzi tutto, molti Stati membri hanno realizzato nuove procedure di designazione per tutti o parte degli elementi degli obblighi di servizio universale esistenti. In secondo luogo, sempre più Stati membri prevedono di ampliare il campo di applicazione del servizio universale ai servizi della banda larga. In alcuni Stati membri il servizio universale continua ad essere fornito nell'ambito di un regime transitorio o attraverso la legislazione, senza una procedura di designazione. La Commissione ha sottolineato che è necessario procedere rapidamente alle designazioni. Benché il numero delle richieste di compensazione sia in aumento, la maggior parte degli Stati membri non ha attivato il meccanismo di finanziamento del servizio

universale. A causa di ritardi amministrativi, di processi o di aggiornamenti delle metodologie di calcolo dei costi netti, solo la Francia, la Repubblica ceca e la Romania procedono alla compensazione attraverso un fondo per il servizio universale.

Molti Stati membri stanno allentando gli obblighi per i servizi forniti dal mercato o che considerano essere meno importanti. Ad esempio, nella Repubblica ceca, in Estonia, Italia, Finlandia, Irlanda e Austria non sono state designate imprese per la fornitura di servizi di elenchi telefonici e di consultazione degli elenchi di abbonati. In Germania, Lussemburgo e Svezia il servizio universale è fornito senza una designazione formale.

Sono tuttora pendenti procedimenti di infrazione per applicazione non corretta nei confronti del Belgio, del Portogallo della Spagna e si sta indagando sul meccanismo di finanziamento applicato dalla Danimarca.

### **Accesso degli utenti a internet e gestione della rete**

L'economia digitale poggia sulla disponibilità di servizi e applicazioni innovativi. Il quadro normativo riveduto rafforza le condizioni di trasparenza e conferisce alle autorità nazionali di regolamentazione la competenza di fissare parametri di qualità del servizio, per evitare il degrado dei servizi e ostacoli o rallentamenti del traffico. In certi Stati membri la neutralità della rete è problematica, soprattutto laddove gli operatori mobili impediscono l'accesso o applicano strategie tariffarie differenziate per i servizi VoIP. In certi Stati membri le iniziative legislative per la tutela dei diritti di proprietà intellettuale hanno scatenato un dibattito su come conciliare i diritti degli utenti finali e la necessità di salvaguardare gli interessi legittimi dei titolari di diritti di proprietà intellettuale. In linea con la propria dichiarazione al Parlamento europeo<sup>19</sup> la Commissione seguirà attentamente l'andamento di questa problematica.

### **Portabilità del numero**

La portabilità del numero è ora disponibile in tutti gli Stati membri. I fattori importanti per la portabilità sono i tempi e il prezzo da pagare. Sono state introdotte o programmate notevoli riduzioni dei tempi massimi in Portogallo, nei Paesi Bassi, in Slovacchia, Polonia e nella Repubblica ceca. Il tempo medio necessario per trasferire un numero mobile e un numero fisso nell'ottobre 2009 era rispettivamente di 4,1 e di 5,9 giorni, contro 8,5 e 7,5 giorni nell'ottobre del 2008. Ciò significa che sono necessari ulteriori miglioramenti visto che il quadro normativo riveduto prevede la portabilità del numero entro un giorno lavorativo.

---

<sup>19</sup> GU L 337 del 18.12.2009, pagg. 37-69.

Figura 11

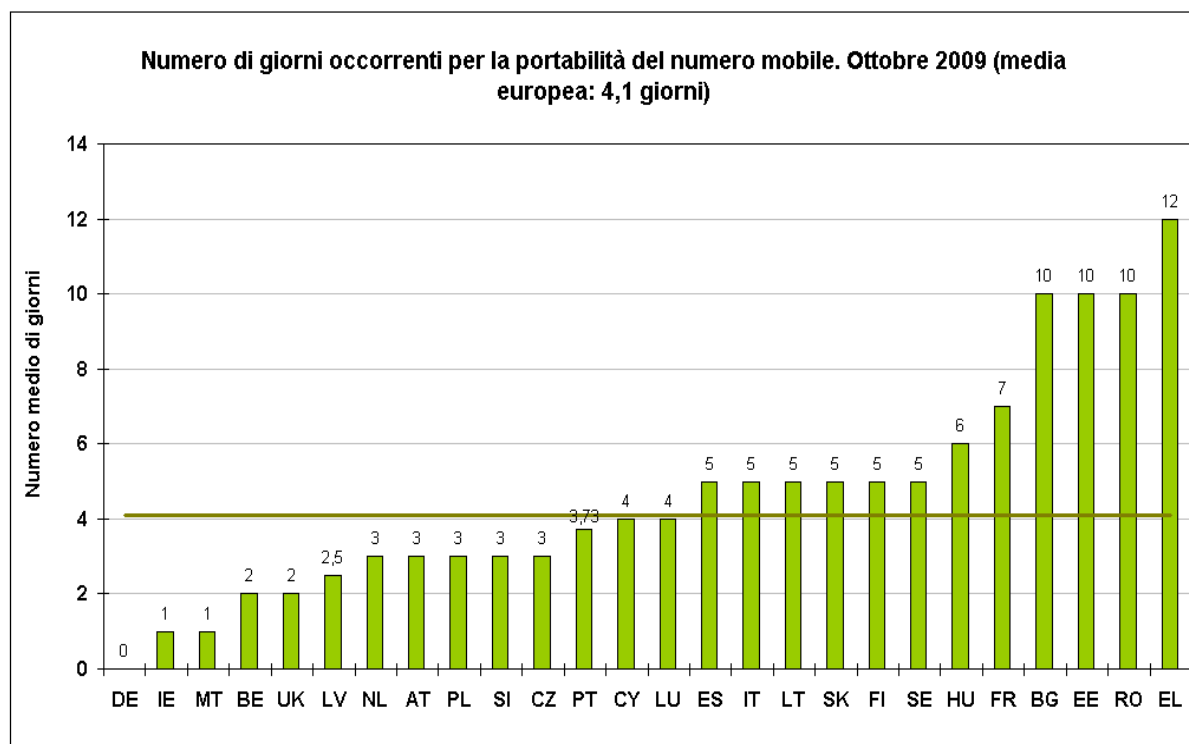
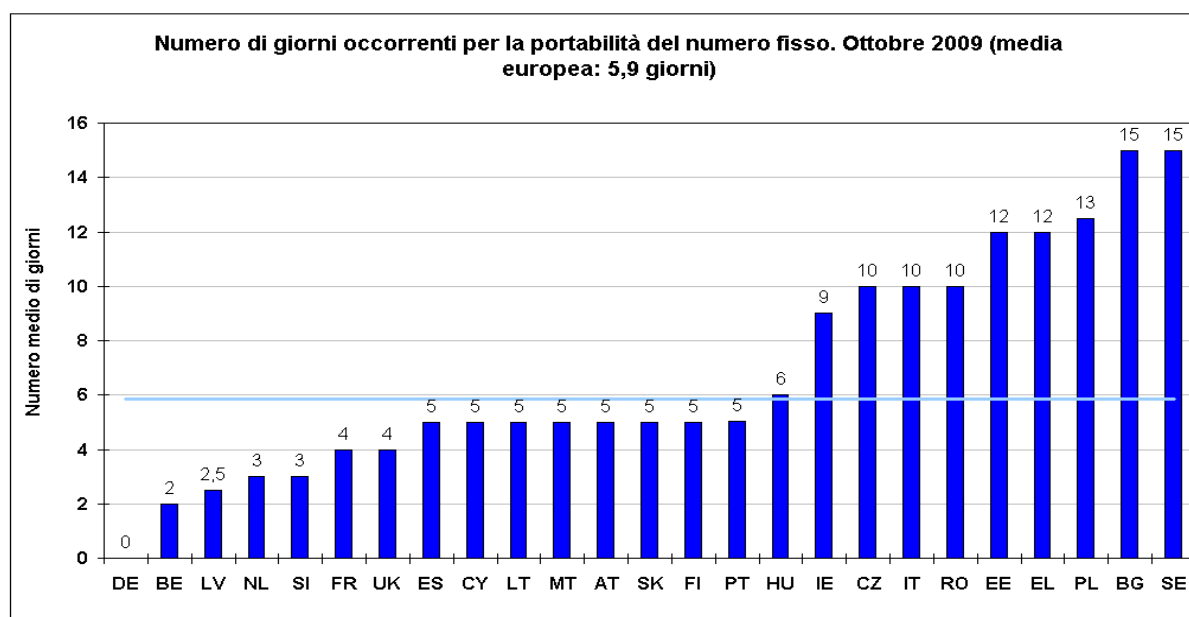


Figura 12



Alcuni paesi non applicano alcun onere all'ingrosso per la portabilità dei numeri fissi, ma gli operatori slovacchi si addebitano l'un l'altro 50 euro per questo servizio. Per i numeri mobili sette Stati membri non applicano oneri all'ingrosso, diversamente dagli oneri elevati applicati dalla Slovacchia e dalla Repubblica ceca (33 e 21 euro rispettivamente). In certi Stati membri anche gli utenti devono pagare per la portabilità del numero: è chiaro che queste spese li dissuadono dal chiederla.



## **Numero europeo di emergenza 112**

La Commissione è determinata a garantire la sicurezza dei cittadini europei che viaggiano nell'Unione europea e mette a loro disposizione il numero di urgenza europeo 112. Nella grande maggioranza dei casi oggi i servizi del 112 sono disponibili in conformità alla legislazione europea.

I servizi della Commissione stanno analizzando i problemi connessi alla disponibilità delle informazioni sull'ubicazione del chiamante in alcuni Stati membri. È tuttora in corso una procedura di infrazione contro l'Italia riguardante le informazioni sull'ubicazione del chiamante.

Gli Stati membri devono garantire che i cittadini siano informati della disponibilità del numero di emergenza 112. Attualmente solo un cittadino europeo su quattro sa che può chiamare il 112 in qualsiasi paese dell'UE. Recentemente sono state prese misure anche a livello europeo per sensibilizzare maggiormente il pubblico<sup>20</sup>. Nel febbraio 2009 la Commissione, il Parlamento europeo e il Consiglio hanno dichiarato l'11 febbraio "Giornata europea del 112". In conformità al regolamento sul roaming, gli utenti di telefoni cellulari che si recano all'estero ricevono un SMS che li avverte della disponibilità del 112.

Il quadro normativo riveduto rafforza ulteriormente le disposizioni relative all'ubicazione del chiamante e alla sensibilizzazione degli utenti. La Commissione continuerà a collaborare con gli Stati membri per permettere ai cittadini europei di beneficiare appieno del numero unico europeo di emergenza.

## **Vita privata e comunicazioni elettroniche**

Le norme nazionali sulla tutela della vita privata dovrebbero essere applicate anche nella nuova economia digitale. La Commissione ha avviato una procedura di infrazione nei confronti del Regno Unito per recepimento non corretto delle norme europee in materia di riservatezza delle comunicazioni. I punti controversi sono il consenso dell'utente, l'assenza di sanzioni in caso di violazioni e l'assenza di un'autorità indipendente incaricata di sorvegliare le attività di intercettazione. Altri Stati membri stanno prendendo misure destinate a garantire l'integrità e la sicurezza delle comunicazioni elettroniche (Malta e Svezia) e a sensibilizzare il pubblico sui rischi per la sicurezza che presentano le attività in linea (Slovacchia, Paesi Bassi e Svezia).

Uno studio recente<sup>21</sup> sulla lotta contro i messaggi indesiderati, i programmi spia e maligni (spam, spyware e malicious software) conferma la necessità di introdurre le modifiche legislative previste dalla quadro normativo riveduto. Queste modifiche comprendono norme di applicazione più chiare e più coerenti e l'imposizione di sanzioni dissuasive, una migliore collaborazione transfrontaliera e la disponibilità di risorse adeguate per le autorità nazionali incaricate della tutela della vita privata dei cittadini in linea.

La Commissione continuerà ad adoperarsi per rafforzare la fiducia dei consumatori e fare in modo che sia pienamente sfruttato il potenziale dell'economia digitale dell'Unione europea.

---

<sup>20</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/112/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/index_en.htm)

<sup>21</sup>

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomms/doc/library/ext\\_studies/privacy\\_trust\\_policies/spam\\_spyware\\_legal\\_study2009final.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/ext_studies/privacy_trust_policies/spam_spyware_legal_study2009final.pdf)

## 5. CONCLUSIONI

Per realizzare un vero e proprio mercato interno è essenziale adoperarsi con più determinazione per affrontare le problematiche messe in luce dalla presente comunicazione. La Commissione continuerà a sorvegliare da vicino l'andamento dei mercati in modo da poter affrontare rapidamente i problemi. In linea con l'Agenda del digitale e le misure ivi previste in materia di spettro, servizio universale, regolamentazione delle reti di accesso di nuova generazione e tutela della vita privata, la Commissione adotterà anche una serie di misure mirate a:

- (1) affrontare le divergenze di approccio alla regolamentazione e l'assenza di applicazione efficace e tempestiva delle soluzioni regolamentari;
- (2) porre solide basi per un'attuazione tempestiva e corretta del quadro normativo riveduto e
- (3) garantire il funzionamento efficace dell'organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC).

Queste misure permetteranno a loro volta di rafforzare la concorrenza a vantaggio dei consumatori e di garantire agli operatori di funzionare in un ambiente che consenta loro di adattare la propria attività alle nuove realtà.