

XVI legislatura

**Audizione della Vice Presidente  
della Commissione europea e  
Commissaria europea per  
l'Agenda digitale, Neelie Kroes,  
sulle prospettive delle tecnologie  
dell'informatica e delle  
comunicazioni  
Roma, 10 novembre 2010**

9 novembre 2010

# Servizio affari internazionali

## **Direttore**

Maria Valeria Agostini

tel. 06 6706\_2405

## *Consigliere parlamentare*

*Rappresentante permanente del Senato*

*presso l'Unione Europea*

Beatrice Gianani \_0032 2 284 2297

## *Segretario parlamentare*

*Documentarista*

Federico Pommier Vincelli

\_3542

## **Segreteria**

Grazia Fagiolini

Fax 06 6706\_4336

\_2989

Simona Petrucci

\_3666

## **Ufficio dei Rapporti con le Istituzioni dell'Unione Europea**

Segreteria

fax 06 6706\_3677

\_2891

## *Consigliere parlamentare capo ufficio*

Roberta d'Addio

\_2027

## *Consigliere*

Davide A. Capuano

\_3477

## **Ufficio dei Rapporti con gli Organismi Internazionali**

(Assemblee Nato e Ueo ) fax 06 6706\_4807

## *Consigliere parlamentare capo ufficio*

Alessandra Lai

\_2969

## *Segretari parlamentari Documentaristi*

Patrizia Borgna

\_2359

Luca Briasco

\_3581

Antonella Colmignoli

\_4986

Viviana Di Felice

\_3761

Laura Lo Prato

\_3992

## *Segretario parlamentare Documentarista*

Elena Di Pancrazio

\_3882

## *Coadiutori parlamentari*

Antonina Celi

\_4695

Silvia Perrella

\_2873

Antonia Salera

\_3414

## *Coadiutori parlamentari*

Nadia Quadrelli

\_2653

Laura E. Tabladini

\_3428

Monica Delli Priscoli

\_4707

## **Unità Operativa Attività**

**di traduzione e interpretariato**

fax. 06 6706 4336

## **Ufficio per le Relazioni**

**Interparlamentari**

(Assemblee Consiglio d'Europa, Osce, Ince )

fax 06 6865635

## *Segretario parlamentare*

*Interprete Coordinatore*

Paola Talevi

\_2482

## *Consigliere parlamentare capo ufficio*

Stefano Filippone Thaulero

\_3652

## *Coadiutore parlamentare*

Adele Scarpelli

\_4529

## *Segretario parlamentare Documentarista*

Giuseppe Trezza

\_3478

## *Segretari parlamentari Interpreti*

Patrizia Mauracher

\_3397

Claudio Olmeda

\_3416

Cristina Sabatini

\_2571

Angela Scaramuzzi

\_3417

## *Coadiutori parlamentari*

Daniela Farneti

\_2884

Antonella Usiello

\_4611

Senato della Repubblica  
Servizio affari internazionali  
Ufficio per i rapporti con le istituzioni dell'Unione europea

XVI legislatura

**Audizione della Vice Presidente  
della Commissione europea e  
Commissaria europea per  
l'Agenda digitale, Neelie Kroes,  
sulle prospettive delle tecnologie  
dell'informatica e delle  
comunicazioni**

**Roma, 10 novembre 2010**



**Neelie Kroes**

ruolo attuale: Vice Presidente della Commissione europea e Commissaria europea per l'Agenda digitale

Nata a Rotterdam, Paesi Bassi, nel 1941, dove ha frequentato la scuola e ha collaborato nella ditta di trasporti di famiglia.

Ha studiato Economia all'Università Erasmus, prima di lavorare per sei anni come Assistente presso la stessa Università.

Ha iniziato la carriera politica nel Consiglio municipale di Rotterdam e nel 1971 è stata eletta membro del Parlamento olandese con il partito liberale VVD. Dal 1982 al 1989 è stata Ministro dei Trasporti, dei Lavori Pubblici e delle Telecomunicazioni.

Dal 1991 al 2000 è stata Presidente dell'Università Nyenrode e ha fatto parte del consiglio di amministrazione di varie società, tra cui la Lucent Technologies, la Volvo, la P&O Nedlloyd.

Prima di diventare Commissaria europeo per la Concorrenza (2004-2009), è stata consulente del Nelson Mandela Children's Fund e del World Cancer Research Fund.





COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 26.8.2010  
COM(2010) 245 definitivo/2

**CORRIGENDUM:**

Annule et remplace le document COM(2010) 245 final du 19.5.2010

Concerne toutes les versions linguistiques

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

**Un'agenda digitale europea**

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

**Un'agenda digitale europea**

**INDICE**

1.	Introduzione .....	3
2.	Le aree d'azione dell'agenda digitale.....	8
2.1.	Un mercato digitale unico e dinamico .....	8
2.2.	Interoperabilità e standard.....	16
2.3.	Fiducia e sicurezza .....	17
2.4.	Accesso ad internet veloce e superveloce .....	20
2.5.	Ricerca e innovazione .....	24
2.6.	Migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale.....	27
2.7.	Vantaggi offerti dalle TIC alla società dell'UE.....	30
2.8.	Aspetti internazionali dell'agenda digitale .....	37
3.	Attuazione e gestione .....	39



## 1. INTRODUZIONE

*Lo scopo generale dell'agenda digitale europea è ottenere vantaggi socioeconomici sostenibili grazie a un mercato digitale unico basato su internet veloce e superveloce e su applicazioni interoperabili.*

La crisi ha vanificato anni di progressi economici e sociali e ha messo in luce le carenze strutturali dell'economia europea. Oggi l'Europa deve mirare innanzitutto a rimettersi in piedi. Per assicurare un futuro sostenibile, bisogna guardare sin d'ora oltre il breve termine; di fronte all'invecchiamento della popolazione e alla concorrenza mondiale abbiamo tre possibilità: lavorare più duramente, più a lungo o in modo più intelligente. Probabilmente dovremo fare tutte e tre le cose, ma la terza opzione è l'unica che garantisce ai cittadini europei un migliore stile di vita. Per raggiungere questo obiettivo, l'agenda digitale contiene proposte di azioni che devono essere intraprese con urgenza per riportare l'Europa sulla strada di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva. Queste proposte definiranno lo scenario per le trasformazioni che l'economia e la società, sempre più digitalizzate, porteranno nel lungo periodo.

La Commissione europea ha lanciato nel marzo 2010 la strategia Europa 2020<sup>1</sup> con l'intento di uscire dalla crisi e di preparare l'economia dell'UE per le sfide del prossimo decennio. La strategia Europa 2020 definisce una prospettiva per raggiungere alti livelli di occupazione, produttività e coesione sociale e un'economia a basse emissioni di carbonio, da attuare tramite azioni concrete a livello di UE e di Stati membri. Questa battaglia per la crescita e l'occupazione richiede un coinvolgimento al massimo livello politico e la mobilitazione di tutte le parti interessate in Europa.

L'agenda digitale europea è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, e mira a stabilire il ruolo chiave delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per raggiungere gli obiettivi che l'Europa si è prefissata per il 2020<sup>2</sup>.

L'agenda si prefigge di tracciare la strada per sfruttare al meglio il potenziale sociale ed economico delle TIC, in particolare di internet, che costituisce il supporto essenziale delle attività socioeconomiche, che si tratti di creare relazioni d'affari, lavorare, giocare, comunicare o esprimersi liberamente. Il raggiungimento degli obiettivi contenuti nell'agenda stimolerà l'innovazione e la crescita economica e migliorerà la vita quotidiana dei cittadini e delle imprese. Grazie a una maggiore diffusione e ad un uso più efficace delle tecnologie digitali l'Europa potrà affrontare

---

<sup>1</sup> [EUROPA 2020 - Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva - COM\(2010\) 2020.](#)

<sup>2</sup> L'agenda del digitale si basa sui risultati di estese consultazioni, in particolare sui contributi della *Relazione sulla competitività digitale in Europa 2009*, COM(2009)390, sulla consultazione pubblica della Commissione sulle priorità future nel settore delle TIC (2009), sulle conclusioni del Consiglio TTE di dicembre 2009, sulla consultazione e la strategia Europa 2020, sulla relazione *ICT Industry Partnership Contribution to the Spanish Presidency Digital Europe Strategy*, la relazione d'iniziativa del Parlamento europeo su *2015.eu*, e sulla la dichiarazione adottata durante la riunione ministeriale informale tenutasi a Granada ad aprile 2010. Tutti questi documenti sono consultabili sul sito: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm).

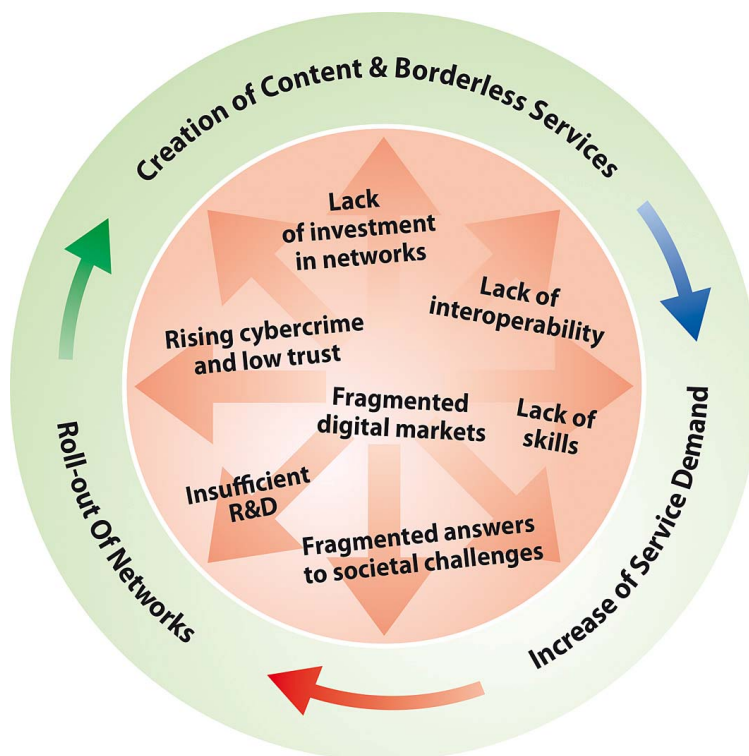
le sfide principali a cui è confrontata e offrire ai suoi cittadini una migliore qualità della vita, ad esempio sotto forma di un'assistenza sanitaria migliore, trasporti più sicuri e più efficienti, un ambiente più pulito, nuove possibilità di comunicazione e un accesso più agevole ai servizi pubblici e ai contenuti culturali.

Il settore delle TIC genera direttamente il 5% del PIL europeo e rappresenta un valore di mercato di 660 miliardi di euro l'anno, ma contribuisce alla crescita complessiva della produttività in misura notevolmente maggiore (il 20% deriva direttamente dal settore delle TIC e il 30% dagli investimenti nelle TIC). Ciò è dovuto al notevole dinamismo e innovazione propri del settore e all'influenza che le TIC esercitano sulla trasformazione delle modalità di funzionamento degli altri settori. Allo stesso tempo, l'impatto sociale delle TIC è diventato significativo: ad esempio, il fatto che in Europa oltre 250 milioni di persone usino internet ogni giorno e che praticamente tutti i cittadini europei posseggano un telefono cellulare ha cambiato il nostro stile di vita.

Lo sviluppo di reti ad alta velocità oggi ha lo stesso impatto rivoluzionario che ebbe un secolo fa lo sviluppo delle reti dell'elettricità e dei trasporti. Grazie all'evoluzione in atto nel settore dell'elettronica di consumo, i confini tra i diversi dispositivi digitali stanno scomparendo. I servizi convergono e si spostano dal mondo fisico a quello digitale, universalmente accessibile su qualsiasi dispositivo, che si tratti di *smartphone*, PC-tavoletta (*tablet PC*), computer, radio digitali o televisori ad alta definizione. Si prevede che entro il 2020 i contenuti e le applicazioni digitali saranno forniti quasi interamente online.

L'enorme potenziale delle TIC può essere sfruttato grazie a un circolo virtuoso di attività che funzionano correttamente. Innanzitutto, occorre mettere a disposizione contenuti e servizi interessanti in un ambiente internet interoperabile e senza confini. In questo modo si incentiva la domanda di velocità e capacità maggiori, che a sua volta crea opportunità di investimento in reti più veloci. La creazione e l'adozione di reti più veloci a loro volta aprono la strada a servizi innovativi che sfruttano velocità più elevate. Questo processo è illustrato nell'anello esterno della **Figura 1** (sotto).

Figura 1: Il circolo virtuoso dell'economia digitale



Questo flusso di attività può in larga misura autoalimentarsi, ma richiede un clima commerciale che favorisca gli investimenti e l'imprenditorialità. Sebbene il potere delle TIC di operare trasformazioni sia evidente, per sfruttarlo occorre risolvere alcuni problemi di rilievo: anche se molti cittadini europei stanno adottando abitudini di vita digitali basate su tecnologie che si definiscono "globali" e senza confini, non possono accettare che un mercato unico, concepito prima di internet, sia ancora gravemente incompleto online. I benefici che le persone potrebbero trarre dall'uso delle tecnologie digitali, in quanto cittadini, consumatori o lavoratori, sono limitati da preoccupazioni inerenti la riservatezza e la sicurezza e dalla mancanza o carenza di accesso a internet, usabilità, capacità adeguate o accessibilità per tutti. I cittadini europei sono delusi dalla mancata realizzazione di servizi pubblici migliori promessi dalle TIC e temono che, poiché internet ha accelerato la concorrenza a livello mondiale in termini di investimenti, posti di lavoro e influenza economica, l'Europa non si sia dotata degli strumenti necessari per prosperare in questo settore in crescita dell'economia della conoscenza.

Sulla base della consultazione delle parti interessate e degli spunti forniti dalla dichiarazione di Granada e dalla risoluzione del Parlamento europeo, la Commissione ha individuato i sette ostacoli principali, indicati nell'anello interno della **Figura 1** e descritti sinteticamente qui di seguito. Individualmente o in combinazione, questi ostacoli minano seriamente gli sforzi compiuti per sfruttare le TIC, evidenziano la necessità di una risposta esaustiva e unitaria a livello europeo e mostrano che l'Europa è in ritardo rispetto ai suoi partner industrializzati. Il numero di brani musicali scaricati attualmente negli Stati Uniti è quattro volte superiore rispetto all'UE, che presenta mercati frammentati e una carenza di contenuti scaricabili legalmente. Il 30% degli europei non ha mai usato internet, il tasso di penetrazione delle reti ad alta velocità a fibra ottica è solo dell'1% in Europa, contro

il 12% del Giappone e il 15% della Corea del Sud, infine, la spesa destinata dall'UE alle attività di ricerca e sviluppo nel settore delle TIC è pari solo al 40% della spesa degli USA.

- *Frammentazione dei mercati digitali*

L'Europa è tuttora un mosaico di mercati online nazionali e alcuni problemi, seppur risolvibili, impediscono ai cittadini di beneficiare dei vantaggi di un mercato digitale unico. I contenuti e i servizi commerciali e culturali devono poter superare i confini, cosa possibile eliminando le barriere normative e agevolando le fatturazioni e i pagamenti elettronici, la risoluzione delle controversie e rafforzando la fiducia dei consumatori. Si può e si deve fare di più nell'ambito del quadro normativo vigente per creare un mercato unico nel settore delle telecomunicazioni.

- *Manca di interoperabilità*

L'Europa non coglie ancora i massimi vantaggi dell'interoperabilità. Le carenze in materia di definizione degli standard, appalti pubblici e coordinamento tra amministrazioni pubbliche impediscono ai servizi e ai dispositivi digitali utilizzati dai cittadini europei di funzionare insieme come dovrebbero. L'agenda digitale può essere efficace solo se le sue diverse componenti e applicazioni sono interoperabili e si basano su standard comuni e piattaforme aperte.

- *Aumento della criminalità informatica e rischio di un calo della fiducia nelle reti*

I cittadini europei non si dedicheranno ad attività online più complesse a meno che non sentano di poter fare pieno affidamento, per sé e per i propri figli, sulle loro reti. L'Europa deve perciò affrontare l'emergere di nuove forme di criminalità (la "criminalità informatica") che vanno dall'abuso di minori al furto di identità agli attacchi informatici, e mettere a punto meccanismi di risposta. Parallelamente, il moltiplicarsi di basi di dati e nuove tecnologie che consentono di controllare gli individui a distanza sollevano nuove problematiche legate alla tutela dei diritti fondamentali degli europei per quanto riguarda i dati personali e la riservatezza. Internet è ormai un'infrastruttura di informazione talmente importante, sia per gli individui che per l'economia europea in generale, che i nostri sistemi e le nostre reti informatiche devono essere resistenti e protette da minacce di qualsiasi tipo.

- *Manca di investimenti nelle reti*

Occorre fare di più per assicurare l'installazione e l'adozione della banda larga per tutti, a velocità sempre maggiori, tramite tecnologie sia fisse che senza fili, e per facilitare gli investimenti nelle nuove reti internet ad altissima velocità, aperte e competitive, che saranno le arterie dell'economia del futuro. Occorre incentrare la nostra azione sulla fornitura di incentivi atti a incoraggiare gli investimenti privati, integrati da investimenti pubblici mirati, senza creare nuovi monopoli delle reti, e migliorare l'attribuzione delle bande dello spettro.

- *Impegno insufficiente nella ricerca e nell'innovazione*

In Europa gli investimenti continuano ad essere insufficienti, l'impegno è frammentato, la creatività delle PMI è sottoutilizzata e il vantaggio intellettuale della

ricerca non si converte in vantaggio competitivo per le innovazioni basate sul mercato. Occorre fare leva sul talento dei ricercatori per creare un clima di innovazione nel quale le aziende europee di qualunque dimensione che operano nel settore delle TIC possano mettere a punto prodotti eccellenti in grado di generare una domanda. Occorre perciò far fronte al carattere non ottimale degli sforzi di ricerca e innovazione attuali reperendo più investimenti privati e garantendo una migliore coordinazione e concentrazione di risorse, un accesso "più leggero e più veloce" delle PMI digitali ai fondi UE per la ricerca, alle infrastrutture di ricerca comuni e a poli di innovazione; occorre infine mettere a punto standard e piattaforme aperte per nuovi servizi e applicazioni.

- *Mancanza di alfabetizzazione digitale e competenze informatiche*

L'Europa soffre di una crescente carenza di competenze professionali nel settore delle TIC e di analfabetismo digitale. Queste carenze escludono molti cittadini dalla società e dall'economia digitale e limitano il forte effetto moltiplicatore sull'aumento della produttività che deriverebbe dall'adozione delle TIC. Questa situazione richiede una reazione coordinata, la cui iniziativa spetta agli Stati membri e alle altre parti interessate.

- *Opportunità mancate nella risposta ai problemi della società*

Sfruttando appieno il potenziale delle TIC, l'Europa potrebbe affrontare in maniera molto più efficace alcuni dei problemi più pressanti per la comunità, come ad esempio i cambiamenti climatici e le altre pressioni sull'ambiente, l'invecchiamento demografico e i costi sanitari crescenti, lo sviluppo di servizi pubblici più efficienti e l'integrazione delle persone con disabilità e la digitalizzazione del patrimonio culturale europeo per metterlo a disposizione della generazione attuale e di quelle future.

**L'agenda digitale europea individua le azioni fondamentali basate sulla necessità di affrontare in modo sistematico queste sette aree problematiche, ed essendo un'iniziativa orizzontale copre le tre dimensioni di crescita definite nella strategia Europa 2020. Nelle sezioni che seguono sono illustrate in maggiore dettaglio queste problematiche che mostrano la necessità di compiere le azioni individuate come un insieme di programmi finalizzati a promuovere le prestazioni socioeconomiche dell'Europa. La Commissione continuerà a vigilare sulla comparsa di ulteriori ostacoli e agirà di conseguenza.**

**L'agenda digitale richiede un impegno elevato e continuo sia a livello di UE che di Stati membri (anche a livello regionale). Non può avere successo senza un contributo sostanziale da parte delle altre parti interessate, compresi i giovani "figli dell'era digitale", dai quali abbiamo molto da imparare. Questa agenda è un'istantanea dei problemi e delle opportunità esistenti e di quelli prevedibili ed evolverà alla luce dell'esperienza e dei rapidi cambiamenti nelle tecnologie e nella società.**

## 2. LE AREE D'AZIONE DELL'AGENDA DIGITALE

### 2.1. Un mercato digitale unico e dinamico

*È ora che un nuovo mercato unico permetta di sfruttare i benefici dell'era digitale.*

Internet è senza confini ma i mercati online, sia in UE che a livello mondiale, sono ancora divisi da molteplici barriere che ostacolano non solo l'accesso ai servizi di telecomunicazione paneuropei ma anche ai servizi e ai contenuti internet che dovrebbero avere una dimensione mondiale. Questa situazione è insostenibile. In primo luogo, la creazione di contenuti e servizi online interessanti e la loro libera circolazione all'interno dell'UE e oltre i suoi confini sono essenziali per attivare il circolo virtuoso della domanda. Tuttavia, permane una frammentazione che soffoca la competitività nell'economia digitale europea. Per questo non sorprende che l'UE accusi un ritardo in mercati come quello dei servizi dei media, sia in termini di accesso per i consumatori sia in termini di modelli commerciali che possono creare posti di lavoro in Europa. La maggior parte delle imprese di internet che hanno avuto successo di recente (come Google, eBay, Amazon e Facebook) è nata fuori dall'Europa<sup>3</sup>. In secondo luogo, nonostante il corpus legislativo fondamentale che regola il mercato unico per quanto riguarda commercio elettronico, fatturazione elettronica e firma elettronica, le transazioni nell'ambiente digitale sono ancora troppo complesse e le norme sono applicate nei vari Stati membri in modo disomogeneo. In terzo luogo, i consumatori e le imprese devono far fronte ad una notevole incertezza in merito ai propri diritti e alla tutela giuridica di cui godono quando svolgono attività commerciali online. In quarto luogo, l'Europa è ancora molto lontana dall'aver un mercato unico dei servizi di telecomunicazione. Il mercato unico deve perciò subire un aggiornamento sostanziale per entrare nell'era di internet.

Per affrontare questi problemi sono necessarie azioni estese nelle aree descritte nei paragrafi seguenti.

#### 2.1.1. *Aprire l'accesso ai contenuti*

I consumatori si aspettano, a ragione, di poter accedere ai contenuti online con la stessa facilità con cui accedono ai contenuti non in linea. In Europa manca un mercato unico nel settore dei contenuti. Ad esempio, per creare un servizio paneuropeo un negozio di musica online dovrebbe trattare con le varie società, nei 27 Stati membri, che si occupano della gestione dei diritti. I consumatori possono acquistare CD in qualsiasi negozio, ma spesso non possono acquistare musica da piattaforme online nei vari paesi dell'UE perché i diritti sono concessi in licenza su base nazionale. Questo è in contrasto con la relativa semplicità del contesto commerciale e dei canali di distribuzione in altri paesi, in particolare negli USA, e riflette la frammentazione di altri mercati come quelli asiatici (**Figura 2**).

Per mantenere la fiducia dei titolari di diritti e degli utenti e agevolare il rilascio transfrontaliero di licenze, occorre migliorare la **governance e la trasparenza nella gestione collettiva dei diritti** e adattare al progresso tecnologico. Soluzioni più

---

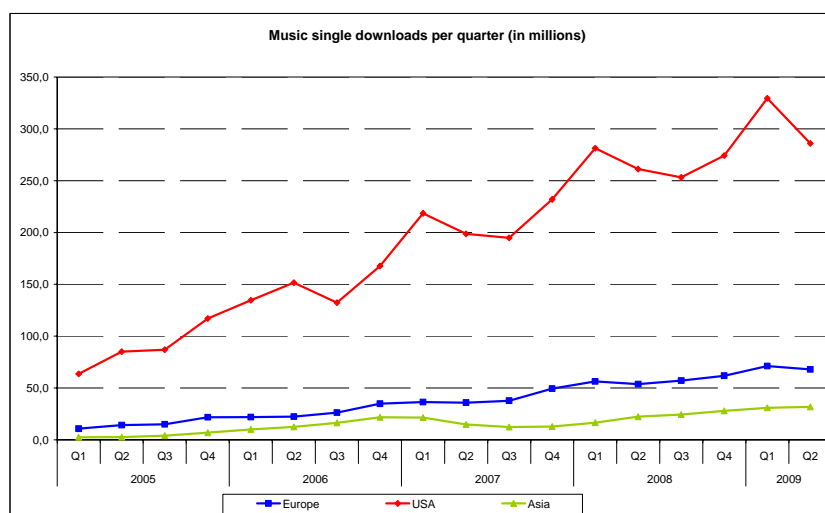
<sup>3</sup> Solo una delle nove imprese che realizzano applicazioni TIC presenti nella lista Global 500 del Financial Times è europea. Solo 4 dei 54 siti web più visitati in tutta Europa sono europei.

agevoli, più uniformi e tecnologicamente neutre per le **licenze transfrontaliere e paneuropee** nel settore audiovisivo stimoleranno la creatività e aiuteranno i produttori e i distributori di contenuti, a vantaggio dei cittadini europei. Tali soluzioni dovrebbero tutelare la libertà contrattuale dei titolari dei diritti, che non sarebbero obbligati ad ottenere una licenza per tutti i paesi dell'UE, ma sarebbero liberi di limitare le proprie licenze ad alcuni territori e di stabilire da contratto l'ammontare dei diritti di licenza.

Se del caso, saranno valutate ulteriori iniziative che terranno conto delle specificità di tutte le diverse forme di contenuti online. A questo proposito, la Commissione non esclude né predilige, in questa fase, nessuna opzione o strumento giuridico particolare. Questi problemi sono stati affrontati anche da Mario Monti nel rapporto "Una nuova strategia per il mercato unico", presentato al presidente della Commissione europea il 9 maggio 2010; la Commissione darà seguito al documento con una comunicazione entro l'estate 2010<sup>4</sup>.

La distribuzione digitale di contenuti culturali, giornalistici e creativi, meno costosa e più rapida, consente agli autori e ai fornitori di contenuti di raggiungere un pubblico nuovo e più ampio. L'Europa ha bisogno di dare un impulso forte alla creazione, produzione e distribuzione (su tutte le piattaforme) di contenuti digitali. Ad esempio, in Europa ci sono editori molto validi, ma occorrono piattaforme online più competitive. Per fare ciò servono modelli commerciali innovativi che consentano di accedere ai contenuti e di acquistarli in molti modi diversi e di raggiungere un giusto equilibrio tra gli introiti dei titolari dei diritti e l'accesso del grande pubblico ai contenuti e alla conoscenza. Se tutte le parti interessate cooperano su basi contrattuali, questi nuovi modelli commerciali potrebbero avere successo senza la necessità di una regolamentazione formale. La disponibilità di un'offerta online legale, ampia e interessante costituirebbe anche una risposta efficace alla pirateria.

**Figura 2: Musica scaricata – Il livello negli USA supera di quattro volte quello dell'UE**



Fonte: Screen Digest

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/president/news/press-releases/pdf/20100510\\_1\\_it.pdf](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/president/news/press-releases/pdf/20100510_1_it.pdf), paragrafo 2.3.

Le amministrazioni pubbliche dovrebbero fare la loro parte nel promuovere i mercati dei contenuti digitali. Tutte le revisioni delle politiche pubbliche, comprese quelle inerenti agli aspetti fiscali, dovrebbero contemplare le sfide poste dalla convergenza. Ad esempio, i governi possono incentivare i mercati di contenuti mettendo a disposizione le **informazioni relative al settore pubblico** in modo trasparente, efficace e non discriminatorio. Sarebbe una fonte importante di crescita potenziale di servizi online innovativi. Il riutilizzo di queste fonti di informazione è stato in parte armonizzato<sup>5</sup>, ma altri enti pubblici devono essere tenuti ad aprire le loro banche di dati per applicazioni e servizi transfrontalieri<sup>6</sup>.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- **Azione fondamentale 1: Semplificare le procedure di liberatoria e gestione dei diritti di autore e per il rilascio di licenze transfrontaliere** nei modi seguenti:
  - rafforzando la governance, la trasparenza e la concessione di licenze paneuropee per la gestione dei diritti (online), proponendo una **direttiva quadro sulla gestione collettiva dei diritti** entro la fine del 2010;
  - creando un quadro normativo che faciliti la digitalizzazione e la diffusione di opere dell'ingegno in Europa, proponendo una **direttiva sulle opere cosiddette "orfane"** entro il 2010, stabilendo un dialogo con le parti interessate per adottare misure ulteriori relative alle **opere fuori catalogo**, integrate dalla creazione di basi di dati contenenti informazioni relative ai diritti;
  - rivedendo, entro il 2012, la **direttiva sul riutilizzo dell'informazione del settore pubblico**, in particolare con riferimento all'ambito di applicazione e ai principi sui quali si basa l'imposizione di tariffe per l'accesso e l'uso.
- **Altre azioni:**
  - dopo un ampio dialogo con le parti interessate, stilare entro il 2012 una relazione sulla necessità di varare iniziative supplementari in aggiunta alla gestione collettiva dei diritti, che consentano ai cittadini dell'UE, ai fornitori di servizi di contenuti online e ai titolari dei diritti di sfruttare appieno il potenziale del mercato unico del digitale, comprese iniziative atte a promuovere le licenze transfrontaliere e paneuropee, senza escludere o favorire, in questa fase, alcuna opzione giuridica;
  - in preparazione di queste iniziative, pubblicare entro il 2010 un Libro verde relativo alle opportunità e alle sfide derivanti dalla distribuzione online di opere audiovisive e di altri contenuti creativi;
  - sulla base della revisione della direttiva relativa alle misure e alle procedure volte ad assicurare il rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e in seguito ad

<sup>5</sup> [Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico.](#)

<sup>6</sup> Tale revisione terrà conto anche della recente [raccomandazione del Consiglio OCSE in tema di accesso e uso dell'informazione pubblica \(OECD Recommendation of the Council for Enhanced Access and More Effective Use of Public Sector Information\).](#)



un ampio dialogo con le parti interessate, redigere entro il 2012 una relazione sulle necessità di adottare altri provvedimenti per rafforzare la protezione contro violazioni permanenti dei diritti di proprietà intellettuale online, coerenti con le garanzie offerte dal quadro applicabile alle telecomunicazioni e ai diritti fondamentali sulla protezione dei dati e la riservatezza.

### 2.1.2. *Semplificare le transazioni online e transfrontaliere*

I consumatori europei non beneficiano ancora dei vantaggi che il mercato unico dovrebbe offrire, in termini di prezzi e di scelta, perché le transazioni online sono troppo complicate. La frammentazione limita anche la domanda di operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. Meno di un decimo delle operazioni di commercio elettronico sono transfrontaliere e per i cittadini europei spesso è più semplice concludere tali operazioni con un'azienda americana che con un'azienda di un altro paese europeo. Ben il 92% di coloro che acquistano prodotti o servizi su internet si rivolge a venditori nazionali anziché a venditori esteri e per ragioni di natura tecnica o giuridica, ad esempio la mancata accettazione di carte di credito non nazionali, ben il 60% degli ordini transfrontalieri non va a buon fine. Ciò evidenzia la necessità di affrontare con urgenza le barriere normative che impediscono alle imprese europee di effettuare scambi transfrontalieri. La Commissione ha elencato tali ostacoli nella comunicazione sul commercio elettronico transfrontaliero tra imprese e consumatori nell'UE<sup>7</sup>.

L'Europa dispone di una moneta unica ma il mercato dei **pagamenti elettronici** e della **fatturazione elettronica** è ancora frammentato dai confini nazionali. Solo in un mercato integrato dei pagamenti le aziende e i consumatori potranno fare affidamento su metodi di pagamento sicuri ed efficaci<sup>8</sup>. Per questa ragione occorre completare al più presto l'**area di pagamento unica in euro (SEPA)** che costituirà anche una piattaforma di lancio per servizi a valore aggiunto collegati ai pagamenti, come l'elaborazione di un quadro europeo per la fatturazione elettronica.

È opportuno attuare in tempi brevi la direttiva sulla moneta elettronica<sup>9</sup> in modo da aprire la strada ai nuovi entrati nel mercato offrendo soluzioni innovative in questo settore (come il "portafoglio mobile") che non vadano a scapito della protezione dei fondi dei consumatori. Questo nuovo mercato potrebbe rappresentare fino a 10 miliardi di euro da qui al 2012.

Le tecnologie relative all'identità elettronica e i servizi di autenticazione sono indispensabili per le transazioni su internet, sia nel settore privato che in quello pubblico. La modalità di autenticazione più diffusa oggi, ossia l'uso di password, può essere sufficiente per molte applicazioni, ma si rendono progressivamente necessarie soluzioni più sicure<sup>10</sup>. Le possibilità saranno numerose, perciò il settore, sostenuto da

---

<sup>7</sup> Comunicazione sul commercio elettronico transfrontaliero tra imprese e consumatori nell'UE - COM(2009) 557.

<sup>8</sup> I pagamenti elettronici e la fatturazione elettronica sono elementi imprescindibili per istituire la cosiddetta "giustizia elettronica", ossia procedure per rimborsi di piccola entità o il pagamento online delle spese procedurali.

<sup>9</sup> Direttiva 2009/110/CE concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica.

<sup>10</sup> Per questa ragione la Commissione ha proposto una Strategia europea sulla gestione dell'identità nel quadro del programma di Stoccolma - COM(2010) 171.

iniziative a livello di politiche, in particolare per quanto riguarda i servizi di "e-Government" (pubblica amministrazione online), deve assicurare l'interoperabilità sulla base di standard e piattaforme di sviluppo aperte.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- **Azione fondamentale 2:** garantire il completamento dell'area di pagamento unica in euro (SEPA), anche adottando misure giuridiche vincolanti che fissino una data limite per la migrazione prima del 2010, e facilitare la creazione di un quadro europeo interoperabile di fatturazione elettronica pubblicando una comunicazione su questo soggetto e creando un forum per le diverse parti interessate;
- **Azione fondamentale 3:** nel 2011 proporre una revisione della **direttiva sulla firma elettronica**, al fine di istituire un quadro normativo per il riconoscimento e l'interoperabilità transfrontalieri di **sistemi di autenticazione elettronica sicuri**.
- **Altre azioni:**
  - valutare, entro la fine del 2010, l'**impatto della direttiva sul commercio elettronico** sui mercati online e avanzare proposte concrete.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- attuare rapidamente e in modo coerente le **principali direttive a sostegno del mercato unico del digitale**, tra cui la direttiva sui servizi, la direttiva sulle pratiche commerciali sleali e il quadro normativo sulle telecomunicazioni;
- recepire, entro il 2013, la **direttiva IVA**<sup>11</sup> per garantire che le fatture elettroniche ricevano lo stesso trattamento delle fatture cartacee.

### 2.1.3. *Ispirare fiducia nel digitale*

Oggi la legislazione dell'Unione garantisce ai cittadini europei una serie di diritti relativi al contesto digitale, come la libertà di espressione e di informazione, la protezione dei dati personali e della riservatezza, i requisiti in materia di trasparenza e gli obblighi di servizio universale di telefonia e di accesso internet funzionale nonché una qualità minima del servizio.

Questi diritti, tuttavia, sono riconosciuti in varie norme e non sono sempre facili da reperire. Gli utenti devono essere in grado di trovare spiegazioni semplici e codificate dei loro diritti e doveri, espresse in modo trasparente e comprensibile, ad esempio tramite piattaforme online sul modello della guida "eYou – I tuoi diritti online"<sup>12</sup>.

Nel frattempo, la mancanza di fiducia nel mondo digitale sta ostacolando seriamente lo sviluppo dell'economia online in Europa. Le preoccupazioni addotte più frequentemente dagli intervistati che non hanno fatto acquisti online nel 2009

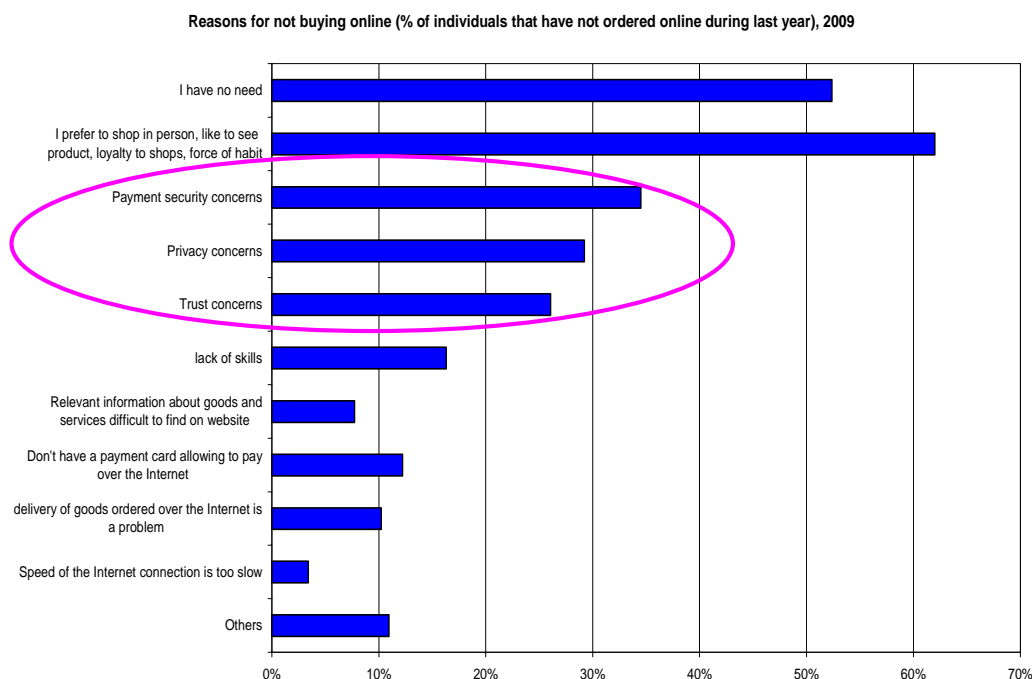
---

<sup>11</sup> Direttiva che modifica la direttiva 2006/112/CE, come proposto dalla Commissione nel 2009.

<sup>12</sup> <http://www.ec.europa.eu/eyouguide>.

riguardavano la sicurezza dei pagamenti, la riservatezza e la fiducia (**Figura 3**). La revisione generale del quadro normativo in materia di protezione dei dati, attualmente in corso, è intesa a modernizzare gli strumenti giuridici pertinenti per far fronte alle sfide poste dalla globalizzazione e per trovare modalità neutre sul piano tecnologico per potenziare la sicurezza e la fiducia rafforzando i diritti dei cittadini.

**Figura 3:** Motivazioni addotte per non avere fatto acquisti online (% di persone che non ha fatto acquisti online nel 2009)



Fonte: Eurostat, Indagine comunitaria del 2009 sull'utilizzo delle TIC nelle famiglie e da parte degli individui.

I consumatori non **acquistano online** se non hanno la certezza che i loro diritti siano chiari e tutelati. Anche se la direttiva sul commercio elettronico impone dei requisiti in materia di trasparenza e informazione ai fornitori di servizi informatici e stabilisce dei requisiti minimi in materia di informazione per quanto riguarda le comunicazioni commerciali<sup>13</sup>, occorre controllare in maniera rigorosa che tali requisiti siano rispettati.

La direttiva sulle pratiche commerciali sleali<sup>14</sup> e la direttiva concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari<sup>15</sup> consentiranno, in una certa misura, di rimediare alla situazione. La proposta di direttiva sui diritti dei consumatori<sup>16</sup> deve essere adottata rapidamente per aumentare la fiducia dei consumatori e dei commercianti negli acquisti online transfrontalieri. La Commissione studierà anche come estendere i diritti dei consumatori che acquistano prodotti digitali. Le transazioni online transfrontaliere possono essere facilitate anche

<sup>13</sup> Direttiva 2000/31/CE. Inoltre, potrebbe essere necessario allineare al progresso tecnologico le disposizioni in materia, ad esempio, di responsabilità limitata dei servizi della società dell'informazione.

<sup>14</sup> Direttiva 2005/29/CE.

<sup>15</sup> Direttiva 2002/65/CE.

<sup>16</sup> Cfr. [http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons\\_acquis\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm).

rendendo più omogenea la legislazione in materia di contratti a livello europeo, sulla base di un alto livello di protezione dei consumatori. La Commissione lancerà inoltre una strategia a livello di UE per migliorare i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, proporrà uno strumento di riparazione online paneuropeo per il commercio elettronico e agevererà l'accesso alla giustizia online. In aggiunta a queste iniziative, per stimolare la concorrenza e aumentare la tutela dei consumatori potrebbe essere aumentata la comparabilità dei prezzi al consumo (ad esempio tramite analisi comparative, test dei prodotti o siti web nei quali vengono messi a confronto i prezzi).

È possibile aumentare la fiducia anche creando **marchi di fiducia UE online** per i siti di vendita al dettaglio. La Commissione intende portare avanti questa idea consultando le parti interessate.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- **Azione fondamentale 4:** riesaminare, entro la fine del 2010, il **quadro normativo dell'UE sulla protezione dei dati** per aumentare la fiducia degli individui e rafforzarne i diritti.
- **Altre azioni:**
  - proporre, entro il 2012, uno **strumento opzionale di diritto contrattuale che integri la direttiva sui diritti dei consumatori** per fare fronte alla frammentazione del diritto contrattuale, in particolare per quanto riguarda l'ambiente online;
  - entro il 2011 valutare, nell'ambito di un Libro verde, possibili iniziative relative ad una risoluzione alternativa delle controversie al fine di avanzare proposte per istituire un **sistema di risoluzione delle controversie online applicabile a tutta l'UE** per le operazioni di commercio elettronico entro il 2012;
  - indagare la possibilità di avanzare proposte nel campo della **riparazione collettiva** sulla base di una consultazione delle parti interessate;
  - entro il 2012, pubblicare un **codice dei diritti online nell'UE** che riassume in modo chiaro e accessibile i diritti degli utenti digitali nell'UE, integrato da un'analisi annuale delle infrazioni delle leggi a tutela dei consumatori online e delle misure di esecuzione adeguate, in coordinamento con la rete europea delle associazioni per la tutela dei consumatori;
  - entro il 2012, creare una piattaforma delle parti interessate per la creazione di **marchi di fiducia UE online**, in particolare per i siti web di vendita al dettaglio.

#### 2.1.4. Rafforzare il mercato unico dei servizi di telecomunicazione

Oggi i mercati europei delle telecomunicazioni sono divisi per Stato membro e i sistemi di numerazione telefonica, rilascio di licenze e assegnazione delle frequenze hanno base strettamente nazionale e non paneuropea. Le strutture nazionali sono

sempre di più messe in discussione dalla concorrenza a livello mondiale e da internet.

La priorità della Commissione sarà **l'attuazione rapida e coerente del quadro normativo modificato**, unitamente ad un maggiore coordinamento dell'uso dello spettro e, se necessario, l'armonizzazione delle bande dello spettro per creare economie di scala nei mercati delle apparecchiature e dei servizi. Poiché il mercato unico richiede che questioni normative simili siano trattate nello stesso modo, la Commissione renderà prioritaria la diffusione di orientamenti sui principi normativi fondamentali per mezzo delle norme sulle comunicazioni elettroniche, in particolare per quanto riguarda i metodi di definizione dei costi e la non discriminazione; cercherà inoltre di individuare soluzioni durature per il roaming di voce e dati entro il 2012.

La Commissione farà leva anche sull'esperienza dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche, di nuova istituzione, per **affrontare gli ostacoli che impediscono alle aziende e ai cittadini europei di sfruttare appieno i servizi di comunicazione elettronica transfrontaliera**. Ad esempio, una migliore armonizzazione dei regimi nazionali di numerazione basati sul quadro attuale potrebbe essere di aiuto ai produttori e ai rivenditori europei, grazie alla possibilità di concentrare su un unico numero di telefono, valido in tutta Europa, i servizi di vendita, assistenza postvendita e richiesta di informazioni da parte della clientela. Nel contempo, un migliore funzionamento dei numeri di utilità sociale (ad esempio il 116, utilizzato per segnalazioni relative a bambini scomparsi) andrà a vantaggio dei cittadini. Allo stesso modo, una maggiore comparabilità (ad esempio tramite analisi comparative) dei prezzi al consumo e per gli utenti stimolerà la concorrenza migliorando la tutela dei consumatori.

Infine, la Commissione valuterà, basandosi tra le altre cose sull'apporto pratico delle parti interessate, i **costi socioeconomici connessi al mancato intervento dell'Europa nei mercati delle telecomunicazioni**, delineando i vantaggi di un mercato più integrato, e proporrà le azioni più adeguate per ridurre tali costi.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- entro il 2011 proporre iniziative per armonizzare maggiormente la **numerazione per la fornitura di servizi commerciali in tutta Europa**;
- sulla base del **programma relativo alla politica europea in materia di spettro radio**<sup>17</sup>, coordinare le condizioni tecniche e normative che si applicano all'uso dello spettro e, se necessario, armonizzare le bande dello spettro per creare economie di scala nei mercati delle apparecchiature e permettere ai consumatori di utilizzare le stesse apparecchiature e usufruire degli stessi servizi in tutta l'UE;
- entro il 2011 condurre un'analisi dei **costi connessi al mancato intervento dell'Europa nei mercati delle telecomunicazioni** per adottare misure supplementari volte a consolidare i vantaggi del mercato unico.

<sup>17</sup>

Cfr. l'azione fondamentale n. 8.

## 2.2. Interoperabilità e standard

*Per poter costruire una società realmente digitale occorre un'effettiva interoperabilità tra i prodotti e i servizi delle tecnologie dell'informazione.*

Internet è l'esempio migliore della potenza dell'**interoperabilità** tecnica: grazie alla sua architettura aperta, miliardi di persone in tutto il mondo possono utilizzare dispositivi e applicazioni interoperabili. Ma per cogliere appieno i vantaggi della diffusione delle TIC occorre aumentare ulteriormente l'interoperabilità di dispositivi, applicazioni, banche dati, servizi e reti.

### 2.2.1. *Migliorare la definizione degli standard nel settore delle TIC*

Il quadro applicabile alla definizione degli standard in Europa deve adattarsi ai mercati tecnologici in rapida evoluzione perché gli **standard** sono essenziali per l'interoperabilità. La Commissione continuerà a **riesaminare la politica europea in materia di standardizzazione** dando seguito al Libro bianco "Modernising ICT standardisation in the EU"<sup>18</sup> e alla relativa consultazione pubblica. Tenendo conto delle norme relative alle TIC elaborate da alcuni forum e consorzi a livello mondiale, e del loro crescente rilievo, un obiettivo di primaria importanza è autorizzare l'uso di tali standard nella legislazione e negli appalti pubblici.

Inoltre, le indicazioni relative a regole trasparenti di divulgazione ex-ante dei **diritti essenziali di proprietà intellettuale** e dei **termini e condizioni per il rilascio di licenze** nel contesto della definizione di standard, che devono essere fornite in particolare nell'ambito della prossima riforma della politica di normazione dell'UE nonché a titolo delle norme antitrust aggiornate applicabili agli accordi di cooperazione orizzontale, potrebbero contribuire a limitare le domande di royalty per l'uso delle norme e quindi a fare abbassare i costi di accesso al mercato.

### 2.2.2. *Promuovere un uso migliore degli standard*

In occasione dell'acquisto di hardware, software e servizi IT, le amministrazioni pubbliche dovrebbero usare al meglio tutta la gamma di **standard pertinenti**, ad esempio selezionando quelle che possono essere attuate da tutti i fornitori interessati per favorire la concorrenza e ridurre il rischio di lock-in, connesso al fatto di affidarsi per lungo tempo a un determinato fornitore.

### 2.2.3. *Potenziare l'interoperabilità tramite il coordinamento*

Un'azione fondamentale per promuovere l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni sarà l'adozione, da parte della Commissione, di un'ambiziosa **strategia europea per l'interoperabilità** e la definizione di un **quadro europeo di interoperabilità** nell'ambito del programma ISA (Soluzioni di interoperabilità per le pubbliche amministrazioni europee<sup>19</sup>).

---

<sup>18</sup> Modernising ICT Standardisation in the EU - The Way Forward - COM(2009) 324.

<sup>19</sup> Soluzioni di interoperabilità per le pubbliche amministrazioni europee (ISA) (GU L 260 del 3.10.2009, pag. 20). ISA sostituisce il programma IDABC (Erogazione interoperabile di servizi paneuropei di governo elettronico alle amministrazioni pubbliche, alle imprese e ai cittadini) (GU L 181 del 18.5.2009, pag. 25).

Dato che non tutte le tecnologie diffusive sono basate su standard c'è il rischio, in questi settori, di perdere i vantaggi dell'interoperabilità. La Commissione esaminerà la fattibilità di **misure che potrebbero portare attori economici importanti a concedere licenze relative alle informazioni sull'interoperabilità** promuovendo nel contempo l'innovazione e la competitività.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- **Azione fondamentale 5:** nell'ambito del riesame della politica UE in materia di standardizzazione, proporrà strumenti giuridici sull'interoperabilità delle TIC entro il 2010 per modificare le **regole sull'applicazione degli standard in materia di TIC in Europa** al fine di consentire l'uso di alcune norme elaborate da forum e consorzi.
- **Altre azioni:**
  - promuovere norme adeguate ai diritti essenziali di proprietà intellettuale e alle condizioni per il rilascio di licenze nel contesto della definizione di standard, inclusa la **divulgazione ex-ante**, in particolare tramite orientamenti da elaborare entro il 2011;
  - nel 2011, pubblicare una comunicazione per dare **indicazioni** in merito al legame tra standardizzazione delle TIC e appalti pubblici per aiutare le amministrazioni pubbliche ad **applicare gli standard per promuovere l'efficienza e ridurre il rischio di lock-in**;
  - promuovere l'interoperabilità, adottando, nel 2010, una strategia europea per l'interoperabilità e un quadro europeo di interoperabilità;
  - esaminare la possibilità di adottare **misure** che possano spingere gli attori economici più importanti a concedere licenze relative alle **informazioni sull'interoperabilità** e di presentare una relazione in merito entro il 2012.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- applicare il **quadro europeo di interoperabilità** a livello nazionale entro il 2013;
- concretizzare, entro il 2013, gli **impegni relativi all'interoperabilità e agli standard** che figurano nelle dichiarazioni di Malmö e Granada.

### 2.3. Fiducia e sicurezza

*Gli europei non adotteranno una tecnologia di cui non si fidano. L'era digitale non è sinonimo di "grande fratello" né di "cyber far west".*

Gli utenti devono essere sicuri e protetti quando si collegano a internet. La criminalità informatica, così come la criminalità nel mondo fisico, non può essere tollerata. Inoltre, alcuni dei servizi online avanzati più innovativi (come i servizi bancari o sanitari online) non esisterebbero se le nuove tecnologie non fossero pienamente affidabili. Finora internet si è dimostrato notevolmente sicuro, resistente e stabile, ma le reti informatiche e i terminali degli utenti rimangono vulnerabili e sono esposti ad una vasta gamma di minacce in costante evoluzione: negli ultimi anni

il numero di messaggi di posta elettronica indesiderati è cresciuto a tal punto da congestionare il traffico di posta su internet (secondo alcune stime dall'80% al 98% dei messaggi di posta elettronica sarebbe indesiderato<sup>20</sup>); essi diffondono inoltre una lunga lista di virus e software maligni. I furti di identità e le frodi online crescono in maniera preoccupante, gli attacchi sono sempre più sofisticati (con trojan, botnet, ecc.) e spesso hanno finalità economiche, ma possono anche avere motivazioni politiche, come mostrano i recenti cyber-attacchi che hanno colpito Estonia, Lituania e Georgia.

Affrontare queste minacce e rafforzare la sicurezza nella società digitale è una responsabilità comune, degli individui quanto degli enti pubblici e privati, sia a livello nazionale che a livello mondiale. Per lottare contro lo sfruttamento sessuale e la pedopornografia, ad esempio, possono essere istituite piattaforme di segnalazione sia a livello nazionale che di Unione, unitamente a misure per rimuovere e impedire la visualizzazione di contenuti dannosi. Sono essenziali anche le attività educative e le campagne di sensibilizzazione rivolte al pubblico: l'UE e gli Stati membri possono intensificare gli sforzi, ad esempio tramite il programma per l'uso sicuro di Internet, fornendo informazioni e attività educative relative alla sicurezza online sia ai bambini che alle famiglie e analizzando l'impatto delle tecnologie digitali sui bambini. Anche le imprese dovrebbero essere incoraggiate a elaborare ulteriormente e a mettere in atto dei sistemi di autoregolamentazione, in particolare per quanto riguarda la protezione dei minori che utilizzano i loro servizi.

Il diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali è un diritto fondamentale nell'UE che deve essere fatto rispettare, anche online, con tutti i mezzi possibili: dall'applicazione generalizzata del principio di "privacy by design"<sup>21</sup> nelle TIC pertinenti fino ad arrivare, se necessario, ad azioni dissuasive. Il quadro rivisto dell'UE applicabile alle comunicazioni elettroniche chiarisce le responsabilità degli operatori di rete e dei fornitori di servizi, compreso l'obbligo di notificare gli attentati alla sicurezza dei dati personali. Il riesame del quadro generale relativo alla protezione dei dati, avviato di recente, comprenderà probabilmente un'estensione dell'obbligo di notificare gli attentati alla sicurezza dei dati. L'attuazione del divieto di inviare messaggi di posta indesiderati sarà rafforzato tramite la rete europea dei centri dei consumatori.

L'applicazione efficace e rapida del piano di azione europeo per la protezione delle infrastrutture critiche informatizzate<sup>22</sup> e del programma di Stoccolma<sup>23</sup> fornirà un ampio ventaglio di misure nel settore della sicurezza delle reti e dell'informazione e per la lotta contro la criminalità elettronica. Ad esempio, per poter reagire in tempo reale occorre istituire in Europa (anche per le istituzioni europee) una rete più ampia e ben funzionante di squadre di pronto intervento informatico (CERT). Occorre promuovere la cooperazione tra le CERT e le autorità incaricate di far osservare le leggi e istituire un sistema di punti di contatto per lottare contro la criminalità elettronica e far fronte ad emergenze come i cyber-attacchi. L'Europa ha bisogno

---

<sup>20</sup> Si veda ad esempio [European Network and Information Society Agency spam survey 2009](#) (gennaio 2010).

<sup>21</sup> In base a questo principio la protezione della riservatezza e dei dati personali è integrata in tutto il ciclo di vita delle tecnologie, dalla fase di progettazione iniziale allo sviluppo, uso e smaltimento finale.

<sup>22</sup> COM(2009) 149.

<sup>23</sup> COM(2010) 171.



anche di una strategia sulla gestione dell'identità, in particolare per garantire servizi di e-Government sicuri ed efficaci<sup>24</sup>.

Infine, occorre organizzare a livello mondiale la cooperazione tra gli attori più importanti, in modo da lottare in maniera efficace contro le minacce alla sicurezza e contenerle. Questa iniziativa può iscriversi nel quadro delle discussioni sulla gestione di internet. A livello più operativo, è opportuno intraprendere azioni mirate alla sicurezza delle informazioni, coordinate a livello internazionale, e un'azione comune per lottare contro la criminalità elettronica con il sostegno di un'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA) rinnovata.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- **Azione fondamentale 6:** nel 2010, presentare misure volte a raggiungere una **politica rafforzata e di alto livello in materia di sicurezza delle reti e delle informazioni**, che comprenda iniziative legislative come un'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA) rinnovata, nonché misure che permettano di rispondere più rapidamente ai cyber-attacchi, compresa una CERT per le istituzioni dell'UE;
- **Azione fondamentale 7:** entro il 2010, presentare misure, tra cui iniziative legislative, per **combattere i cyber-attacchi contro i sistemi informatici** e, entro il 2013, adottare le relative norme in materia di giurisdizione nel cyberspazio a livello europeo e internazionale.
- **Altre azioni:**
  - istituire una **piattaforma europea in materia di criminalità informatica** entro il 2012;
  - esaminare, entro il 2011, la possibilità di istituire un **centro europeo per la criminalità informatica**;
  - collaborare con le parti interessate a livello mondiale, in particolare per rafforzare una **gestione globale dei rischi** sia nel mondo fisico che in quello digitale e promuovere azioni mirate, coordinate a livello internazionale, contro la criminalità informatica e gli attacchi contro la sicurezza;
  - sostenere, a partire dal 2010, esercizi di preparazione alle emergenze in ambito di sicurezza informatica a livello di UE;
  - valutare la possibilità di ampliare le disposizioni relative alla notifica delle violazioni della sicurezza nell'ambito dell'aggiornamento del quadro normativo dell'UE in materia di tutela dei dati personali per aumentarne coerenza e certezza giuridica<sup>25</sup>;
  - entro il 2011, fornire indicazioni per l'attuazione del nuovo quadro sulle telecomunicazioni per quanto riguarda la **tutela della riservatezza e dei dati**

<sup>24</sup>

Questa strategia è stata proposta nell'ambito del programma di Stoccolma.

<sup>25</sup>

Cfr. l'azione fondamentale 4.

**personali degli individui;**

- sostenere l'istituzione di **centri per la denuncia dei contenuti online illeciti (linee telefoniche dirette)** e campagne di sensibilizzazione sulla sicurezza online dei bambini, condotte a livello nazionale, e promuovere la cooperazione e la condivisione di buone pratiche in questo settore tra tutti gli Stati membri;
- promuovere il dialogo tra le varie parti interessate e l'autoregolamentazione dei fornitori di servizi europei e mondiali (ad es. piattaforme di social networking, fornitori di servizi di comunicazione mobile, ecc.) in particolare per quanto riguarda l'uso dei loro servizi da parte dei minori.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- istituire, entro il 2012, una **rete efficiente di CERT a livello nazionale** che copra tutta l'Europa;
- in cooperazione con la Commissione, svolgere **simulazioni di attacchi su larga scala** e sperimentare strategie di mitigazione a partire dal 2010;
- mettere in pratica le **linee telefoniche dirette per la denuncia di contenuti online offensivi o dannosi**, organizzare campagne di sensibilizzazione sulla sicurezza online dei bambini e proporre di insegnare la sicurezza online nelle scuole, nonché incoraggiare i fornitori di servizi internet a mettere in atto misure di autoregolamentazione relative alla sicurezza dei bambini entro il 2013;
- istituire o adattare **piattaforme nazionali di segnalazione** alla piattaforma contro la criminalità elettronica di Europol, a partire dal 2010 ed entro il 2012.

#### **2.4. Accesso ad internet veloce e superveloce**

*Abbiamo bisogno di un internet molto veloce perché l'economia cresca rapidamente, creando posti di lavoro e ricchezza, e per garantire che i cittadini abbiano accesso ai contenuti e ai servizi che desiderano.*

In futuro l'economia sarà un'economia della conoscenza basata sulle reti, che ruoterà attorno a internet. L'Europa necessita di un accesso a internet veloce e superveloce, a prezzi competitivi e largamente disponibile. La strategia Europa 2020 ha sottolineato l'importanza della diffusione della banda larga per promuovere l'inclusione sociale e la competitività nell'UE, ribadendo l'obiettivo di portare la banda larga di base a tutti i cittadini europei entro il 2013. La strategia è intesa a fare in modo che, entro il 2020, tutti gli europei abbiano accesso a connessioni molto più rapide, superiori a 30 Mbps, e che almeno il 50% delle famiglie europee si abboni a internet con connessioni al di sopra di 100 Mbps.

Per raggiungere questi obiettivi ambiziosi occorre elaborare una politica globale basata su una combinazione di tecnologie e con due obiettivi paralleli: da un lato, garantire la copertura universale della banda larga (combinando reti fisse e senza fili) con velocità di connessione crescenti fino a 30 Mbps e oltre e, nel tempo, favorire la diffusione e l'adozione su una vasta porzione del territorio dell'UE di reti di accesso di nuova generazione (NGA) che consentono connessioni superveloci superiori a 100 Mbps.

#### 2.4.1. *Garantire la copertura universale della banda larga a velocità sempre maggiori*

In mancanza di un energico intervento pubblico, vi è il rischio che i risultati ottenuti non siano ottimali e che le reti veloci a banda larga siano concentrate in poche zone ad alta densità di popolazione, con costi di accesso importanti e tariffe d'uso elevate. Le ripercussioni positive di tali reti per l'economia e la società sarebbero tali da giustificare l'adozione di politiche che garantiscano la copertura universale della banda larga a velocità crescenti.

A tale fine la Commissione intende adottare una comunicazione che delinea un quadro comune entro il quale dovrebbero essere elaborate le politiche dell'Unione e degli Stati membri volte a raggiungere gli obiettivi della strategia Europa 2020. In particolare, queste politiche dovrebbero assicurare un abbassamento dei costi legati alla diffusione della banda larga su tutto il territorio dell'UE, garantire una programmazione e un coordinamento adeguati e ridurre il carico amministrativo. Le autorità competenti dovrebbero assicurare ad esempio che i lavori di edilizia pubblica e privata prevedano sistematicamente reti a banda larga e cablaggio degli edifici, l'eliminazione dei diritti di passaggio e la mappatura delle infrastrutture passive disponibili che si prestano al cablaggio.

La banda larga senza fili (terrestre o via satellite) può avere un ruolo cruciale per arrivare alla copertura di tutte le aree, comprese le regioni più remote e rurali. Oggi il problema principale per lo sviluppo di reti a banda larga senza fili è l'accesso allo spettro radio. Gli utilizzatori di internet mobile hanno già problemi di congestione delle reti causati da un uso non efficace dello spettro radio che, oltre a frustrare gli utilizzatori, frena l'innovazione nei mercati delle nuove tecnologie, attività che rappresentano 250 miliardi di euro l'anno<sup>26</sup>. Una politica europea in materia di spettro radio proiettata verso il futuro dovrebbe, oltre ad includere la diffusione, promuovere una gestione efficiente dello spettro imponendo l'utilizzo di determinate frequenze del dividendo digitale per la banda larga senza fili entro una data stabilita, assicurando una maggiore flessibilità (anche rendendo possibile un mercato delle frequenze) e dando sostegno alla concorrenza e all'innovazione.

Dovrebbero inoltre essere utilizzati strumenti di finanziamento, nazionali, dell'UE e della BEI, per investimenti mirati in aree in cui, al momento attuale, l'introduzione della banda larga non è economicamente interessante e in cui solo tali interventi mirati possono perciò garantire la sostenibilità degli investimenti.

#### 2.4.2. *Promuovere la diffusione delle reti di nuova generazione*

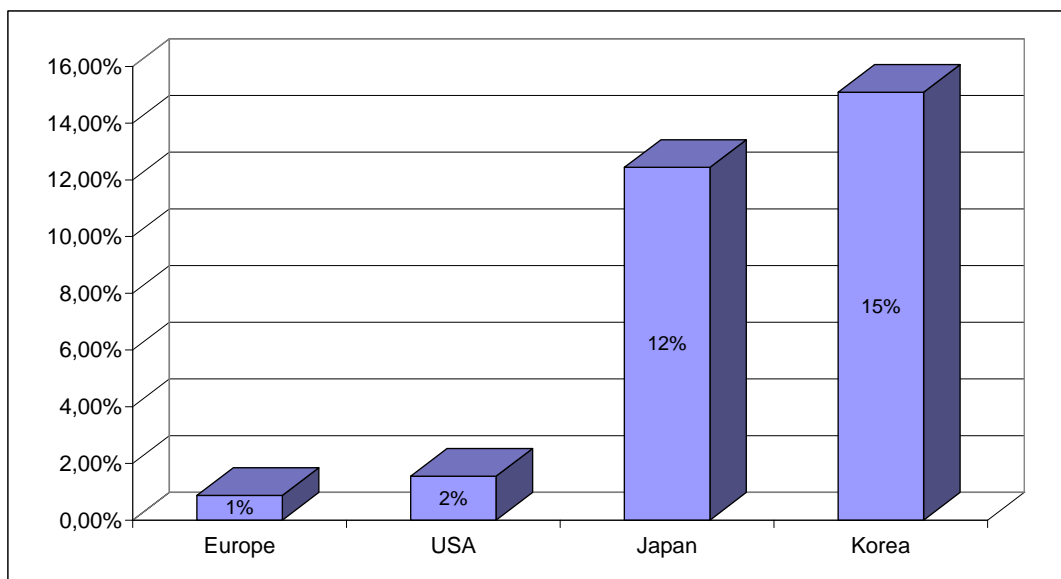
Oggi in Europa l'accesso a internet si basa principalmente sulla banda larga di prima generazione, ossia le classiche reti telefoniche in rame e di teledistribuzione via cavo. La domanda di reti NGA molto più veloci sta però aumentando tra i cittadini e le aziende di tutto il mondo. A questo proposito l'Europa è ancora in ritardo rispetto ad alcune delle principali controparti internazionali. Un indicatore significativo di tale ritardo è il tasso di penetrazione della fibra ottica nelle case, che in Europa è molto

---

<sup>26</sup> Cfr. lo studio "*Conditions and options in introducing secondary trading of radio spectrum in the European Community*" (Studio sulle condizioni e le opzioni per l'introduzione dello scambio secondario di spettro radio nella Comunità europea), maggio 2004.

basso e largamente inferiore rispetto ad alcuni paesi pionieri che fanno parte del G20 (Figura 4).

**Figura 4: Tasso di penetrazione della fibra ottica nelle case (FTTH) a luglio 2009**



Fonte: Point Topic

Per promuovere la diffusione delle reti NGA e incoraggiare gli investimenti commerciali in reti aperte e competitive, la Commissione adotterà una raccomandazione sulle reti NGA basata sui seguenti principi: i) i rischi di investimento devono essere tenuti in debita considerazione in fase di definizione delle tariffe di accesso in funzione dei costi; ii) le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero poter stabilire le soluzioni di accesso più appropriate caso per caso, dando agli altri operatori l'opportunità di investire a ritmi ragionevoli e tenendo conto anche del livello di concorrenza in ciascuna zona e iii) dovrebbero essere promossi meccanismi di coinvestimento e condivisione dei rischi.

#### 2.4.3. *Internet aperta e neutra*

La Commissione seguirà inoltre con attenzione l'attuazione delle nuove disposizioni legislative relative al carattere aperto e neutro di internet, che tutelano i diritti degli utenti di accedere alle informazioni online e di diffonderle e garantiscono la trasparenza in relazione alla gestione del traffico<sup>27</sup>. La Commissione avvierà una consultazione pubblica entro l'estate 2010 nell'ambito del suo impegno generale di riferire, entro la fine dell'anno, alla luce dell'evoluzione del mercato e delle tecnologie, sulla necessità di ulteriori orientamenti per realizzare gli obiettivi fondamentali di libertà di espressione, trasparenza, necessità di investimenti in reti aperte ed efficienti, concorrenza leale e apertura a modelli commerciali innovativi.

<sup>27</sup> Direttiva 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, articolo 8, paragrafo 4, lettera g); articolo 20, paragrafo 1, lettera b), e articolo 21, paragrafo 3, lettere c) e d), della direttiva servizio universale.

## AZIONI

*La Commissione attuerà le seguenti azioni:*

- **Azione fondamentale 8:** adottare, nel 2010, una comunicazione sulla banda larga che definisca un quadro comune per le azioni necessarie, a livello di UE e di Stati membri, per raggiungere gli obiettivi della strategia Europa 2020 in materia di banda larga, ad esempio:
  - consolidare e razionalizzare, in questo quadro, il **finanziamento della banda larga ad alta velocità** tramite strumenti dell'Unione (ad es. FESR, ERDP, FEASR, TEN, PIE) entro il 2014 ed esaminare in che modo attirare **capitali** per gli investimenti nella banda larga **tramite sostegno al credito** (con il supporto della BEI e dei fondi dell'UE);
  - proporre, nel 2010, un **programma ambizioso sulla politica europea in materia di spettro radio** che sarà sottoposto al Parlamento europeo e al Consiglio. Il programma stabilirà, a livello di UE, una politica coordinata e strategica in materia di spettro, finalizzata a gestire più efficacemente lo spettro affinché i consumatori e le imprese possano trarne i massimi benefici;
  - pubblicare una raccomandazione, nel 2010, atta a **stimolare gli investimenti in reti di accesso di nuova generazione (NGA) competitive** tramite misure normative chiare ed efficaci.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- elaborare e rendere operativi, entro il 2012, **piani nazionali per la banda larga** per raggiungere gli **obiettivi in materia di copertura, velocità e adozione** definiti nella strategia Europa 2020, utilizzando finanziamenti pubblici conformi alle norme UE in materia di aiuti di stato e di concorrenza<sup>28</sup>. Nell'ambito della governance dell'agenda digitale la Commissione redigerà ogni anno una relazione sui progressi raggiunti;
- adottare misure, comprese disposizioni giuridiche, per **facilitare gli investimenti nella banda larga**, ad esempio assicurando che le opere di edilizia coinvolgano sistematicamente i potenziali investitori, eliminando i diritti di passaggio, procedendo alla mappatura delle infrastrutture passive disponibili che si prestano al cablaggio e aggiornando il cablaggio degli edifici;
- utilizzare i **fondi strutturali e per lo sviluppo rurale** già accantonati per investimenti in infrastrutture e servizi TIC;
- mettere in atto il **programma sulla politica europea in materia di spettro radio**, in modo che le frequenze dello spettro siano assegnate in modo coordinato per raggiungere il 100% di copertura di internet a 30 Mbps entro il 2020, e adottare la **raccomandazione sulle reti NGA**.

<sup>28</sup>

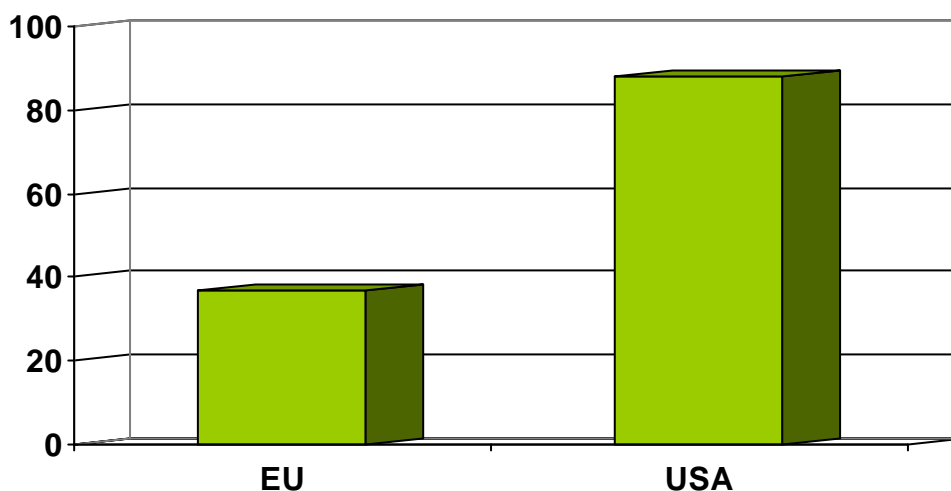
Orientamenti comunitari relativi all'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga, GU C 235 del 30.9.2009, pag. 4.

## 2.5. Ricerca e innovazione

*L'Europa deve investire di più in R&S e garantire che le nostre idee migliori giungano sul mercato.*

L'Europa continua a investire troppo poco nelle attività di ricerca e sviluppo connesse alle TIC. Rispetto a quanto avviene nei principali partner commerciali quali gli USA, la R&S nel settore delle TIC in Europa non solo rappresenta una percentuale molto minore della spesa totale per la R&S (il 17% rispetto al 29%) ma in termini assoluti costituisce circa il 40% della spesa degli USA (**Figura 5** – 37 miliardi di euro rispetto agli 88 miliardi di euro – dati del 2007).

**Figura 5: Spesa totale R&S per le TIC in miliardi di euro (2007)**



Fonte: Eurostat e IPTS-CCR

Visto che le TIC rappresentano una quota significativa del valore aggiunto totale nei comparti industriali europei più rilevanti, fra cui quello automobilistico (25%), quello dei dispositivi di largo consumo (41%) o il settore medico-sanitario (33%), la mancanza di investimenti nella R&S per le TIC costituisce una minaccia per il settore europeo secondario e terziario.

La carenza di investimenti è dovuta principalmente a tre problemi:

- i finanziamenti pubblici destinati alla R&S sono deboli e dispersi: per esempio, il settore pubblico dell'UE spende meno di 5,5 miliardi di euro all'anno per la R&S connessa alle TIC, una somma ben inferiore ai livelli dei paesi concorrenti;
- la frammentazione del mercato e la dispersione dei finanziamenti per gli innovatori limitano la crescita e lo sviluppo delle imprese innovanti nel settore delle TIC, in particolare le PMI;
- in Europa la diffusione sul mercato delle innovazioni basate sulle TIC è lenta, soprattutto nei settori di interesse pubblico. Se da un lato le sfide che la società deve affrontare favoriscono l'innovazione, dall'altro l'Europa fa uno scarso uso

dell'innovazione e della R&S per migliorare la qualità e le prestazioni dei servizi pubblici.

### 2.5.1. *Aumentare gli sforzi e potenziare l'efficienza*

Nel 2010 la Commissione presenterà una strategia globale in materia di ricerca e innovazione, intitolata "Un'Unione per l'innovazione", che costituisce una delle iniziative principali per attuare la strategia Europa 2020<sup>29</sup>. Sulla base della strategia europea per una leadership nel settore delle TIC<sup>30</sup>, l'Europa deve accelerare, riorientare e raggruppare gli investimenti per conservare il vantaggio competitivo in questo settore e continuare a investire in ricerca ad alto rischio, compresa la ricerca fondamentale multidisciplinare.

L'Europa dovrebbe inoltre consolidare il suo vantaggio innovativo in settori fondamentali rafforzando le infrastrutture elettroniche (*eInfrastructures*)<sup>31</sup> e sviluppando in modo mirato poli di innovazione in settori fondamentali. Inoltre dovrebbe sviluppare una strategia a livello di UE in materia di risorse informatiche distribuite in remoto (il cosiddetto "*cloud computing*"), in particolare nei settori dell'amministrazione pubblica e della scienza<sup>32</sup>.

### 2.5.2. *Incentivare l'innovazione in materia di TIC sfruttando il mercato unico*

Sarebbe opportuno usare la spesa pubblica dell'Europa per incentivare l'innovazione, migliorando al tempo stesso l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici. Le autorità pubbliche europee devono unire le forze per uniformare la regolamentazione, la certificazione, gli appalti pubblici e la standardizzazione a favore dell'innovazione. Per permettere all'innovazione di venire incontro alle esigenze della società sono necessari partenariati pubblico-privato e scambi di opinioni con le parti interessate per elaborare programmi tecnologici congiunti, dalla fase della ricerca fino alla commercializzazione. Le attività a favore del trasferimento della conoscenza dovrebbero essere gestite con efficacia<sup>33</sup> e sostenute con strumenti finanziari<sup>34</sup> adeguati e la ricerca finanziata con fondi pubblici dovrebbe trovare un'ampia diffusione mediante la pubblicazione di dati e studi scientifici in accesso libero<sup>35</sup>.

---

<sup>29</sup> Cfr. la relazione del 2009 sulle attività di R&S nel settore delle TIC nell'Unione europea ([The 2009 Report on R&D in ICT in the European Union](#)).

<sup>30</sup> Una strategia per la R&S e l'innovazione in materia di TIC in Europa: passare alla velocità superiore, COM(2009) 116.

<sup>31</sup> La rete di comunicazione elettronica a grande capacità [GÉANT](#) e l'infrastruttura di rete [EGI](#).

<sup>32</sup> La strategia dovrebbe prendere in considerazione gli aspetti economici, giuridici e istituzionali.

<sup>33</sup> Raccomandazione della Commissione relativa alla gestione della proprietà intellettuale nelle attività di trasferimento delle conoscenze e al codice di buone pratiche destinato alle università e ad altri organismi pubblici di ricerca, C(2008)1329.

<sup>34</sup> Per es. le garanzie degli investimenti a titolo del Fondo europeo per gli investimenti e altri strumenti della BEI.

<sup>35</sup> A tal fine la Commissione amplierà opportunamente i requisiti di pubblicazione in accesso libero attualmente in vigore, come stabilito dalla decisione C(2008) 4408 della Commissione (per maggiori informazioni su questo progetto pilota cfr. il sito seguente: <http://ec.europa.eu/research/science-society/index.cfm?fuseaction=public.topic&id=1680>).

### 2.5.3. Iniziative lanciate dall'industria per favorire l'innovazione aperta

Le TIC promuovono la creazione di valore e la crescita nell'economia. Questo significa che l'industria ha sempre più bisogno di soluzioni aperte e interoperabili per sfruttare le TIC in tutti i settori. **Le iniziative varate dall'industria** tese a sviluppare **norme e piattaforme aperte per prodotti e servizi nuovi** riceveranno il sostegno dei programmi finanziati dall'UE. La Commissione rafforzerà le attività che raggruppano le parti interessate attorno a programmi di ricerca comuni in settori quali l'internet del futuro, compreso l'internet degli oggetti, e le tecnologie abilitanti fondamentali nelle TIC.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- **Azione fondamentale 9: raccogliere più investimenti privati** mediante l'uso strategico degli appalti prima della commercializzazione<sup>36</sup> e dei partenariati pubblico-privato<sup>37</sup>, usando i fondi strutturali per la ricerca e l'innovazione e aumentando ogni anno del 20% il bilancio della R&S per le TIC almeno per la durata del 7°PQ;
- Altre azioni:
  - rafforzare il **coordinamento e la condivisione delle risorse** con gli Stati membri e l'industria<sup>38</sup> e concentrarsi maggiormente sui partenariati incentrati sulla domanda e sugli utenti nell'ambito del sostegno dell'UE alla ricerca e all'innovazione nel settore delle TIC;
  - a partire dal 2011, proporre misure per un accesso "**leggero e rapido**" ai fondi per la ricerca UE nel settore delle TIC, rendendoli più interessanti soprattutto per le PMI e per i giovani ricercatori con l'obiettivo di un'attuazione più ampia nel contesto della revisione del quadro UE per la R&S<sup>39</sup>;
  - assicurare un supporto finanziario sufficiente alle infrastrutture congiunte di ricerca per le TIC e ai poli di innovazione, sviluppare ulteriormente le eInfrastrutture e stabilire una strategia a livello di UE per il "*cloud computing*" (risorse informatiche distribuite in remoto), in particolare nei settori dell'amministrazione pubblica e della scienza;
  - collaborare con le parti interessate per **sviluppare** una nuova generazione di applicazioni e di servizi sul web, anche per contenuti e servizi multilingue, sostenendo norme e piattaforme aperte in tutti i programmi finanziati dell'UE.

<sup>36</sup> Nel periodo 2011-2013 la Commissione cofinanzierà cinque nuove azioni riguardanti gli appalti prima della commercializzazione che coinvolgeranno gli Stati membri.

<sup>37</sup> Per esempio, nel periodo 2011-2013 la Commissione sosterrà sei partenariati pubblico-privato riguardanti le TIC nell'ambito del 7° PQ per un finanziamento totale di 1 miliardo di euro ricorrendo a circa 2 miliardi di euro di finanziamenti privati.

<sup>38</sup> Sulla base dell'esperienza maturata nel programma coordinato congiuntamente AAL e degli inviti ERANET+ nel settore della fotonica, nel biennio 2011-2012 saranno proposte azioni nuove in settori quali la sanità online (eHealth) e l'illuminazione intelligente.

<sup>39</sup> Una base importante è la recente comunicazione "Semplificare l'attuazione dei programmi quadro di ricerca" (COM(2010) 187) della Commissione.



*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- entro il 2020, **raddoppiare la spesa pubblica totale annua** a favore della ricerca e dello sviluppo delle TIC, portandola da 5,5 a 11 miliardi di euro (compresi i programmi UE), in modo da **favorire un aumento equivalente della spesa privata**, portandola da 35 a 70 miliardi;
- **avviare progetti pilota su larga scala** per valutare e sviluppare soluzioni innovative e interoperabili, finanziate dal PCI, in settori di interesse generale.

## **2.6. Migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale**

*L'era digitale dovrebbe favorire la responsabilizzazione e l'emancipazione; le origini sociali o le competenze non dovrebbero costituire un ostacolo allo sviluppo di questo potenziale.*

Visto che sempre più operazioni sono effettuate online, dalla candidatura per un posto di lavoro, al pagamento delle tasse fino alla prenotazione di biglietti, l'uso di internet è diventato parte integrante della vita quotidiana di molti europei. Tuttavia, 150 milioni di europei – quasi il 30% della popolazione – non ha mai usato internet. Questo gruppo, che spesso dichiara di non averne bisogno o di trovarlo troppo costoso, è costituito essenzialmente da persone di età compresa fra 65 e 74 anni, da persone a basso reddito, da disoccupati e da persone con un livello di istruzione non elevato.

In molti casi l'esclusione è dovuta a una mancanza di competenze da parte dell'utente, in materia di alfabetizzazione e di media informatici, che incide non solo sulla capacità di trovare un'occupazione ma anche di apprendere, creare, partecipare e usare con sicurezza e consapevolezza gli strumenti digitali. L'accessibilità e l'usabilità possono costituire problemi anche per i disabili in Europa. Colmare il divario digitale può aiutare i gruppi socialmente svantaggiati a partecipare alla società digitale a condizioni paragonabili a quelle degli altri cittadini (questo riguarda anche i servizi che li interessano direttamente quali l'istruzione (*eLearning*), le amministrazioni pubbliche (*e-Government*) e la sanità (*e-Health*) online) e ad accrescere le possibilità di trovare un impiego superando la loro condizione svantaggiata. Le competenze digitali rientrano quindi fra le otto competenze fondamentali che sono indispensabili per quanti vivono in una società basata sulla conoscenza<sup>40</sup>. È inoltre essenziale che tutti sappiano navigare su internet in tutta sicurezza.

Inoltre, senza tecnici competenti le TIC non possono contribuire efficacemente alla crescita in Europa e a incentivare la competitività e la produttività in tutti i settori dell'economia europea. L'economia dell'UE soffre della carenza di personale competente nel settore delle TIC: a causa della mancanza di personale qualificato,

---

<sup>40</sup> Cfr. la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2006, relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente.

entro il 2015 in Europa potrebbero mancare le competenze necessarie per coprire 700 000 posti di lavoro nel settore informatico<sup>41</sup>.

### 2.6.1. *Alfabetizzazione e competenze digitali*

È essenziale insegnare agli europei a utilizzare le TIC e gli strumenti digitali, attirando soprattutto i giovani verso le formazioni in questo settore. Occorre aumentare sul piano qualitativo e quantitativo **le competenze in materia di TIC e di commercio elettronico (e-business)**, vale a dire, le competenze digitali necessarie per l'innovazione e la crescita. Inoltre, considerando i 30 milioni di donne di età compresa fra 15 e 24 anni<sup>42</sup>, è necessario rendere più attraente il settore delle TIC a fini professionali, in particolare per la produzione e la progettazione di tecnologia. I cittadini devono essere informati del potenziale offerto dalle TIC per tutte le professioni. A tal fine occorre mettere in atto partenariati multilaterali, rafforzare l'apprendimento e riconoscere le competenze digitali nei sistemi ufficiali di istruzione e formazione ma anche svolgere azioni di sensibilizzazione e prevedere sistemi di certificazione e di formazione nel settore delle TIC aperti ed efficaci al di fuori dei sistemi tradizionali di insegnamento, utilizzando in particolare strumenti online e contenuti digitali per la riqualificazione e la formazione professionale continua<sup>43</sup>. In base all'esperienza maturata in occasione della prima "Settimana europea delle competenze digitali" (1-5 marzo 2010)<sup>44</sup>, la Commissione appoggerà le attività di sensibilizzazione previste nel 2010 e negli anni a seguire a livello nazionale ed europeo con l'intento di promuovere fra i giovani la formazione, le carriere e l'occupazione nel settore delle TIC e di favorire l'alfabetizzazione digitale fra i cittadini e la formazione dei lavoratori in materia di TIC, nonché l'adozione delle migliori pratiche.

### 2.6.2. *Servizi digitali inclusivi*

Tutti dovrebbero essere in grado di cogliere i benefici offerti dalla società digitale. Alla luce della consultazione pubblica<sup>45</sup> svolta di recente, la Commissione valuterà il modo più efficace per rispondere alla domanda di servizi di telecomunicazione di base nel contesto degli attuali mercati concorrenziali, il ruolo che il servizio universale potrebbe svolgere per realizzare l'obiettivo della banda larga per tutti e le modalità di finanziamento del servizio universale. Se necessario, la Commissione presenterà, entro la fine del 2010, una serie di proposte riguardanti la direttiva sul servizio universale<sup>46</sup>.

Occorrono inoltre azioni concordate per assicurare che i disabili possano accedere integralmente ai nuovi contenuti elettronici. In particolare, i siti web pubblici e i

---

<sup>41</sup> *eSkills Monitor study. Monitoring eskills supply and demand in Europe*, Commissione europea 2009, cfr. <http://www.eskills-monitor.eu/>. A seconda degli scenari economici presi in considerazione, potrebbero mancare le competenze informatiche necessarie per un numero di posti di lavoro compreso fra 384 000 e 700 000.

<sup>42</sup> Dati Eurostat 2008.

<sup>43</sup> Altre proposte in proposito saranno presentate nell'ambito dell'iniziativa faro "Un'Unione per l'innovazione" della strategia Europa 2020.

<sup>44</sup> Cfr.: <http://eskills-week.ec.europa.eu>.

<sup>45</sup> Cfr. [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecom/library/public\\_consult/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/library/public_consult/index_en.htm).

<sup>46</sup> Direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica.

servizi online nell'UE che svolgono un ruolo importante per favorire la piena partecipazione alla vita pubblica dovrebbero adottare le norme internazionali in materia di accessibilità del web<sup>47</sup>. D'altra parte, anche la Convenzione dell'ONU sui diritti dei disabili prevede determinati obblighi in materia di accessibilità<sup>48</sup>.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- **Azione fondamentale 10:** proporre di inserire **l'alfabetizzazione e le competenze digitali** fra le priorità del **regolamento riguardante il Fondo sociale europeo** (2014-2020);
- **Azione fondamentale 11:** sviluppare, entro il 2012, gli strumenti per **identificare e riconoscere le competenze dei tecnici e degli utenti delle TIC**, facendo riferimento al quadro europeo delle qualifiche<sup>49</sup> e a EUROPASS<sup>50</sup> e sviluppare un quadro europeo per i professionisti delle TIC al fine di potenziare le competenze e favorire la mobilità dei tecnici attraverso l'Europa.
- Altre azioni:
  - **inserire** l'alfabetizzazione e le competenze digitali **fra le priorità dell'iniziativa faro "Nuove competenze per nuovi lavori"** che sarà avviata nel 2010<sup>51</sup>, prevedendo anche l'inaugurazione di un **consiglio settoriale plurilaterale per le competenze in materia di TIC e l'occupazione** che si occuperà degli aspetti connessi all'offerta e alla domanda;
  - promuovere una **maggiore partecipazione nel settore delle TIC delle donne giovani e di quante si reimmettono sul mercato del lavoro** fornendo sostegno per le risorse di formazione sul web, l'eLearning in un contesto ludico e le reti sociali;
  - sviluppare, nel 2011, uno strumento online di apprendimento per i consumatori relativo alle nuove tecnologie dei media (per es. diritti dei consumatori su internet, commercio elettronico, protezione dei dati, educazione ai media, reti sociali, ecc.). Questo strumento metterà materiali didattici e informativi personalizzati a disposizione dei consumatori, degli insegnanti e di altri soggetti interessati nei 27 Stati membri;
  - proporre, entro il 2013, l'adozione di indicatori in materia di competenze digitali ed educazione ai media validi in tutta l'UE;
  - valutare sistematicamente se l'accessibilità è garantita in occasione delle

<sup>47</sup> Cfr. in particolare le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

<sup>48</sup> Cfr. <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>.

<sup>49</sup> Cfr. la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente.

<sup>50</sup> Cfr. la decisione n. 2241/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 2004, relativa ad un quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass).

<sup>51</sup> Cfr. le comunicazioni COM(2008) 868 "Nuove competenze per nuovi lavori" e COM(2007) 496 "Competenze informatiche (e-skills) per il XXI secolo: promozione della competitività, della crescita e dell'occupazione" e l'iniziativa faro "Europa 2020" che sarà adottata a breve scadenza.

revisioni della legislazione intraprese nel contesto dell'agenda digitale, per es. il commercio elettronico, l'identità elettronica e la firma elettronica, a seguito della Convenzione dell'ONU sui diritti dei disabili;

- dopo aver esaminato le opzioni disponibili, presentare entro il 2011 una serie di proposte per assicurare che i siti web del settore pubblico (e i siti web che forniscono servizi di base ai cittadini) siano completamente accessibili entro il 2015;
- agevolare, entro il 2012, in collaborazione con gli Stati membri e i soggetti interessati, l'elaborazione di un **protocollo d'intesa in materia di accesso digitale per i disabili** conformemente alla convenzione dell'ONU.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- attuare, entro il 2011, **politiche a lungo termine in materia di competenze informatiche e di alfabetizzazione digitale** e promuovere gli incentivi più opportuni per le PMI e i gruppi svantaggiati;
- attuare, entro il 2011, le **disposizioni riguardanti la disabilità** del quadro normativo in materia di telecomunicazioni e nell'ambito della direttiva "Servizi di media audiovisivi";
- integrare l'**apprendimento elettronico nelle politiche nazionali** per modernizzare l'istruzione e la formazione, anche nei programmi, nella valutazione dei risultati formativi e nello sviluppo professionale di insegnanti e formatori.

## 2.7. Vantaggi offerti dalle TIC alla società dell'UE

*L'uso intelligente della tecnologia e lo sfruttamento delle informazioni ci aiuteranno ad affrontare le sfide che attendono la nostra società, fra cui i cambiamenti climatici e l'invecchiamento della popolazione.*

La società digitale deve essere intesa come una società che offrirà vantaggi a tutti. Lo sviluppo delle TIC sta diventando un elemento critico per realizzare obiettivi strategici quali fornire supporto a una società che invecchia, lottare contro i cambiamenti climatici, ridurre i consumi energetici, migliorare l'efficienza dei trasporti e la mobilità, rafforzare la consapevolezza dei pazienti e favorire l'inclusione dei disabili.

### 2.7.1. Le TIC per l'ambiente

L'UE si è impegnata a ridurre, entro il 2020, le emissioni di gas a effetto serra almeno del 20% rispetto ai livelli del 1990 e a migliorare l'efficienza energetica del 20%. Le TIC possono svolgere un ruolo fondamentale per realizzare questo obiettivo:

- le TIC potrebbero favorire un'evoluzione strutturale verso prodotti e servizi che richiedono un uso più limitato di risorse, verso la realizzazione di risparmi energetici nell'edilizia e nelle reti dell'elettricità e verso sistemi di trasporto intelligenti più efficienti e meno energivori;
- per illustrare le proprie prestazioni ambientali il settore delle TIC dovrebbe dare l'esempio adottando un quadro comune di misura in base al quale stabilire una

serie di obiettivi in materia di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra connessi ai propri processi di produzione, distribuzione, utilizzo ed eliminazione di prodotti TIC e alla fornitura di servizi TIC<sup>52</sup>.

Per accelerare lo sviluppo e la diffusione su larga scala di soluzioni basate sulle TIC per reti e contatori intelligenti, edifici a consumi energetici praticamente nulli e sistemi di trasporto intelligenti è essenziale favorire la cooperazione fra l'industria delle TIC, altri settori e le amministrazioni pubbliche. È fondamentale fornire alle persone e alle organizzazioni le informazioni necessarie per ridurre la loro impronta di carbonio<sup>53</sup>. Il settore delle TIC dovrebbe fornire strumenti di modellizzazione, analisi, monitoraggio e visualizzazione per valutare il rendimento energetico e le emissioni di edifici, veicoli, imprese, città e regioni. Le griglie intelligenti sono un elemento essenziale per passare a un'economia a basse emissioni di carbonio: permetteranno infatti di controllare la trasmissione e la distribuzione mediante piattaforme di comunicazione e controllo basate su infrastrutture TIC avanzate. Per consentire alle diverse griglie di operare congiuntamente in modo efficiente e sicuro, sono necessarie interfacce aperte di trasmissione-distribuzione.

Per esempio, l'illuminazione rappresenta quasi il 20% del consumo di elettricità a livello mondiale. Si può risparmiare il 70% circa di elettricità combinando una tecnologia avanzata nota come *Solid State Lighting* (SSL) con sistemi intelligenti di gestione dell'illuminazione. L'illuminazione SSL è basata su tecnologie sviluppate dall'industria dei semiconduttori, settore nel quale l'Europa occupa una posizione di primo piano. Per ridurre le emissioni bisogna associare la sensibilizzazione alla formazione e alla cooperazione multilaterale.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- **Azione fondamentale 12:** valutare, entro il 2011, se il **settore delle TIC ha rispettato il calendario previsto per l'adozione di metodi di misura comuni** per il rendimento energetico e le emissioni di gas a effetto serra del settore e proporre le opportune misure giuridiche, se necessario.
- Altre azioni:
  - sostenere i **partenariati fra il settore delle TIC e i principali settori responsabili delle emissioni** (per es. edilizia e costruzioni, trasporti e logistica, distribuzione dell'energia) per migliorare l'efficienza energetica e ridurre le emissioni di gas a effetto serra di questi settori entro il 2013;

<sup>52</sup> Comunicazione COM(2009) 111 e raccomandazione C(2009) 7604 sull'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni per agevolare la transizione verso un'economia efficiente sotto il profilo energetico e a basse emissioni di carbonio.

<sup>53</sup> Per quanto riguarda i grandi problemi della società, il sondaggio realizzato da Eurobarometro nel 2008 nei 27 Stati membri dell'UE ha mostrato che per la maggior parte dei cittadini un ambiente sano è altrettanto importante per la qualità della vita dello stato dell'economia. Il 64% degli intervistati ritiene che la protezione dell'ambiente debba essere prioritaria rispetto alla competitività dell'economia. Tuttavia, il 42% dei cittadini non ritiene di essere correttamente informato, soprattutto a proposito delle conseguenze dell'inquinamento sulla salute. Allo stesso tempo, il 63% pensa che le politiche per la protezione dell'ambiente costituiscono una motivazione per l'innovazione.

- valutare, entro il 2011, il potenziale **contributo delle griglie intelligenti alla decarbonizzazione** dell'approvvigionamento energetico in Europa e definire una serie di funzioni minime per promuovere l'interoperabilità delle griglie intelligenti a livello europeo entro la fine del 2010;
- pubblicare, nel 2010, un **Libro verde sul Solid State Lighting (SSL)** per esaminare gli ostacoli e presentare proposte programmatiche; parallelamente, sostenere progetti di dimostrazione nell'ambito del PCI.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- concordare, entro la fine del 2011, **ulteriori funzioni comuni per i contatori intelligenti**;
- includere, entro il 2012, **specifiche per i costi totali per l'intera durata di vita** (invece dei costi iniziali di acquisto) per tutti gli appalti pubblici per impianti di illuminazione).

#### 2.7.2. Assistenza medica sostenibile e ricorso alle TIC per favorire la dignità e l'autonomia<sup>54</sup>

La diffusione delle tecnologie connesse alla sanità online (*eHealth*) in Europa può migliorare la qualità dell'assistenza medica, ridurre i costi e favorire l'autonomia delle persone, anche nei luoghi isolati. Per assicurare il successo di queste tecnologie è essenziale che esse garantiscano ai cittadini il diritto di conservare i dati medici personali in modo sicuro in un sistema sanitario accessibile online. Per sfruttare pienamente il potenziale offerto dai nuovi servizi elettronici in questo settore, l'UE deve eliminare gli ostacoli giuridici e organizzativi, in particolare quelli che impediscono l'interoperabilità su scala europea, e rafforzare la cooperazione fra gli Stati membri.

L'iniziativa "Mercati guida per l'Europa"<sup>55</sup> promuoverà la standardizzazione, le prove di interoperabilità e la certificazione dei dati clinici e delle attrezzature elettronici. I nuovi servizi di telemedicina quali le visite mediche online, il miglioramento delle cure di emergenza e i dispositivi portatili che permettono di monitorare le condizioni di salute dei malati cronici e dei disabili possono offrire ai pazienti una libertà di movimento senza precedenti.

Grazie alle tecnologie riguardanti la domotica per le categorie deboli (*Ambient Assisted Living – AAL*) le TIC sono ormai alla portata di tutti. Il **programma comune** dell'UE dedicato all'AAL, attuato con gli Stati membri, e la relativa ricerca avanzata, così come le applicazioni quali la teleassistenza e il supporto online per i servizi sociali, saranno rafforzati per includere la certificazione del personale sanitario (in modo che possa svolgere la funzione di interfaccia con i servizi di informazione per le persone che altrimenti incontrerebbero difficoltà a usare internet) e per stabilire nuovi modi di mettere le TIC al servizio delle persone più vulnerabili. Grazie a questo programma la società digitale permetterà alle persone vulnerabili, ai malati cronici e ai disabili di vivere con maggiore dignità e autonomia. L'AAL

<sup>54</sup> Queste azioni contribuiranno a un partenariato europeo per l'innovazione, previsto nell'ambito dell'iniziativa Europa 2020.

<sup>55</sup> Cfr. COM(2007) 860 e SEC(2009) 1198.

promuoverà l'innovazione e la diffusione di soluzioni basate sulle TIC in settori fondamentali quali la prevenzione delle cadute (che riguarda oltre un terzo degli ultrasessantacinquenni) e l'assistenza ai pazienti affetti da demenza (oltre 7 milioni nell'UE): l'obiettivo è raddoppiare, entro il 2015, il numero di anziani che vivono autonomamente.

#### AZIONI

*La Commissione collaborerà con le autorità competenti degli Stati membri e con tutti i soggetti interessati per attuare le azioni seguenti:*

- **Azione fondamentale 13:** svolgere azioni pilota per fornire agli **europei un accesso online sicuro** ai dati sanitari personali entro il 2015 e diffondere ampiamente i servizi di telemedicina entro il 2020;
- **Azione fondamentale 14:** proporre una raccomandazione per definire un **numero minimo comune di dati sui pazienti** per garantire l'interoperabilità delle cartelle cliniche che dovranno essere accessibili o scambiabili per via elettronica fra gli Stati membri entro il 2012<sup>56</sup>.
- **Altre azioni:**
  - favorire l'elaborazione di **standard**<sup>57</sup>, **le prove di interoperabilità e la certificazione** dei sistemi di sanità online **applicabili a tutta l'UE** entro il 2015 mediante il dialogo con le parti interessate;
  - rafforzare il **programma comune di domotica per le categorie deboli (AAL)** con l'obiettivo di permettere agli anziani e ai disabili di vivere in modo autonomo e di partecipare attivamente alla società.

#### 2.7.3. *Promuovere la diversità culturale e i contenuti creativi*

La convenzione dell'UNESCO sulla diversità culturale del 2005 (ratificata a livello di UE nel 2006), che intende proteggere e promuovere la diversità culturale nel mondo, si applica anche ai nuovi ambienti digitali. I nuovi strumenti digitali possono di fatto permettere una più ampia distribuzione di contenuti culturali e creativi perché la riproduzione costa meno, avviene rapidamente e offre ad autori e fornitori di contenuti maggiori opportunità di raggiungere un pubblico nuovo, più vasto e addirittura globale. Internet promuove inoltre un maggiore pluralismo nei mezzi di comunicazione, considerando che, da un lato, permette di accedere a una gamma più ampia di fonti di informazioni e di punti di vista e, dall'altro, offre gli strumenti di esprimersi pienamente e liberamente a quanti altrimenti non avrebbero la possibilità di farlo.

In Europa la diffusione del cinema digitale è stata più lenta del previsto per motivi tecnici (standard) ed economici (modelli commerciali). Alcuni tipi di cinema rischiano addirittura di dover chiudere perché l'attrezzatura digitale comporta costi elevati. Per tutelare la diversità culturale occorre pertanto garantire un sostegno alla digitalizzazione del cinema.

<sup>56</sup>

Conformemente ai requisiti in materia di protezione dei dati.

<sup>57</sup>

Nel contesto del mandato 403 (CEN).

Anche la frammentazione e la complessità dell'attuale sistema di licenze ostacola la digitalizzazione di una parte considerevole del recente patrimonio culturale europeo. Occorre migliorare la questione dei diritti d'autore e rafforzare *Europeana*, la biblioteca pubblica digitale dell'UE. Per finanziare la digitalizzazione su larga scala occorre potenziare i finanziamenti pubblici e ricorrere a iniziative congiunte con i privati, a condizione che tali iniziative rendano accessibile online su ampia scala il patrimonio culturale comune dell'Europa<sup>58</sup>. Tutti dovrebbero poter accedere più facilmente al patrimonio culturale europeo utilizzando e perfezionando le moderne tecnologie di traduzione.

La direttiva "Servizi di media audiovisivi" disciplina il coordinamento a livello di UE delle legislazioni nazionali relative a tutti i media audiovisivi, sia le trasmissioni televisive tradizionali che i servizi *on demand*. La direttiva stabilisce disposizioni per la promozione delle opere europee, sia nei servizi di tipo televisivo che in quelli a pagamento.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- **Azione fondamentale 15:** proporre, entro il 2012, un **modello sostenibile per il finanziamento di *Europeana***, la biblioteca pubblica digitale dell'UE, e per la digitalizzazione dei contenuti.
- **Altre azioni:**
  - proporre, entro il 2012, una serie di misure ispirate ai risultati della consultazione riguardante il Libro verde "**Le industrie culturali e creative, un potenziale da sfruttare**";
  - pubblicare, entro il 2011, una raccomandazione per promuovere la digitalizzazione del cinema europeo;
  - assicurare l'attuazione delle disposizioni della **direttiva sui servizi di media audiovisivi in materia di diversità culturale**, ricorrendo eventualmente a forme di regolamentazione congiunta e di autoregolamentazione, e chiedere agli Stati membri di fornire informazioni in merito alla relativa applicazione entro la fine del 2011.

#### 2.7.4. *e-Government (amministrazione pubblica online)*

I servizi di e-Government costituiscono un modo economico per migliorare il servizio ai cittadini e alle imprese, favorire la partecipazione e promuovere un'amministrazione aperta e trasparente. I servizi di e-Government possono ridurre i costi e permettere ad amministrazioni pubbliche, cittadini e imprese di risparmiare tempo. Inoltre possono contribuire ad attenuare le minacce connesse ai cambiamenti climatici e ai rischi naturali e di origine umana grazie alla condivisione di dati ambientali e di informazioni sull'ambiente. Oggi, nonostante un livello elevato di disponibilità di servizi di e-Government in Europa, esistono ancora notevoli

<sup>58</sup> La Commissione ha invitato un "comitato di saggi" a presentare raccomandazioni su questi aspetti entro la fine del 2010, cfr. il comunicato stampa IP/10/456.



differenze fra i vari Stati membri e la loro diffusione fra i cittadini è limitata. Nel 2009 soltanto il 38% dei cittadini dell'UE, rispetto al 72% delle imprese, aveva usato internet per accedere ai servizi di e-Government. La diffusione generale di internet aumenterà con il miglioramento in termini di uso, qualità e accessibilità dei servizi pubblici online.

I governi europei si impegnano a garantire, entro il 2015<sup>59</sup>, l'ampia diffusione di servizi di e-Government orientati all'utente, personalizzati e multiplatforma. A tal fine, i governi dovrebbero adottare le misure necessarie per evitare l'adozione di requisiti tecnici superflui, quali per esempio applicazioni che funzionano soltanto in determinati ambienti tecnici o con dispositivi specifici. La Commissione darà l'esempio attuando servizi intelligenti di e-Government che agevoleranno la razionalizzazione delle procedure amministrative e la condivisione delle informazioni e semplificheranno l'interazione con la Commissione, favorendo una maggiore consapevolezza fra gli utenti e migliorando l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza della Commissione.

La **maggior parte dei servizi pubblici online non funziona a livello transfrontaliero**, cosa che incide sulla mobilità delle imprese e dei cittadini. Finora le autorità pubbliche si sono concentrate sui bisogni nazionali, senza prendere sufficientemente in considerazione gli aspetti dell'e-Government connessi al mercato unico. Tuttavia, alcuni strumenti giuridici e iniziative connessi al mercato unico (quali la direttiva sui servizi o il piano d'azione per gli appalti pubblici elettronici) si fondano sul principio dell'interazione fra le imprese e con le amministrazioni pubbliche per via elettronica e a livello transfrontaliero<sup>60</sup>.

L'Europa ha pertanto bisogno di una cooperazione amministrativa più efficiente per sviluppare e realizzare servizi pubblici online transfrontalieri. In questo quadro si inserisce l'attuazione di procedure armonizzate per gli appalti pubblici elettronici e di servizi transfrontalieri di identificazione e autenticazione elettronica (compreso il riconoscimento reciproco dei livelli di sicurezza per l'autenticazione)<sup>61</sup>.

I **servizi elettronici nel settore dell'ambiente (eEnvironment)**, che rientrano fra i servizi di e-Government, sono ancora sviluppati in misura insufficiente o frammentati lungo i confini nazionali. Il diritto dell'Unione in questo settore dovrebbe essere riveduto e aggiornato. Inoltre, soluzioni innovative, quali le reti di sensori avanzate, possono aiutare a colmare le lacune nei dati necessari.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- **Azione fondamentale 16:** proporre, entro il 2012, una **decisione del Consiglio e del Parlamento europeo** per assicurare il **riconoscimento reciproco dell'identificazione e**

<sup>59</sup> La Commissione sta collaborando con gli Stati membri per elaborare un piano d'azione volto a realizzare gli impegni del 2009: cfr. la [dichiarazione di Malmö sull'eGovernment](#).

<sup>60</sup> In futuro, i servizi pubblici online si baseranno sui quadri e sugli strumenti di gestione e autenticazione dell'identità efficaci e interoperabili descritti precedentemente.

<sup>61</sup> Lo sviluppo di un ambiente doganale completamente elettronico nell'UE entro il 2013 fornirà servizi di eGovernment di qualità elevata per i commercianti, sistemi IT nazionali interoperabili e un meccanismo per la gestione delle procedure doganali comune a tutta l'Unione.

**dell'autenticazione elettronica** in tutte l'UE sulla base di "servizi online di autenticazione" che devono essere disponibili in tutti gli Stati membri (possono usare i documenti ufficiali più appropriati, rilasciati dal settore pubblico o privato).

• **Altre azioni:**

- sostenere, grazie al programma per la competitività e l'innovazione (PCI) e al programma riguardante le soluzioni di interoperabilità per le amministrazioni pubbliche europee (ISA), la realizzazione di **servizi di e-Government transfrontalieri senza soluzione di continuità nel mercato unico**;
- riesaminare, entro il 2011, la direttiva sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale<sup>62</sup>;
- collaborare con gli Stati membri e i soggetti interessati per attuare **servizi transfrontalieri di eEnvironment**, con particolare riguardo alle reti di sensori avanzate;
- Definire in un **Libro bianco**, entro il 2011, misure concrete per **l'interconnessione delle capacità in materia di appalti pubblici elettronici** nel contesto del mercato unico;
- dare l'esempio in materia di e-Government aperto e trasparente elaborando, nel 2010, e attuando un ambizioso **piano d'azione per una Commissione online (eCommission) per il periodo 2011-2015**, includendo la generalizzazione delle procedure elettroniche per gli appalti.

*Gli Stati membri sono chiamati a:*

- rendere **pienamente interoperabili i servizi di eGovernment**, superando le barriere organizzative, tecniche o semantiche e garantendo la compatibilità con IPv6;
- assicurare che gli sportelli unici svolgano le funzioni di centri di eGovernment a pieno titolo, al di là dei requisiti e dei settori oggetto della direttiva sui servizi;
- concordare, entro il 2011, un **elenco comune di servizi pubblici transfrontalieri fondamentali** corrispondenti a esigenze chiaramente definite – per permettere agli imprenditori di stabilirsi e gestire un'impresa ovunque in Europa, indipendentemente dal luogo di origine, e ai cittadini di studiare, lavorare, stabilirsi e andare in pensione ovunque nell'Unione europea. Questi servizi fondamentali dovrebbero essere disponibili online entro il 2015.

### 2.7.5 *Sistemi di trasporto intelligenti per un trasporto efficiente e una mobilità migliore*

Grazie ai sistemi di trasporto intelligenti (STI) i trasporti diventano più efficienti, rapidi, facili da usare e affidabili. L'attenzione si concentra su soluzioni intelligenti per integrare i flussi di traffico merci e passeggeri fra i vari modi di trasporto e proporre soluzioni sostenibili per eliminare le strozzature delle infrastrutture stradali, ferroviarie, aeree, marittime e fluviali.

---

<sup>62</sup> Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale.

Per quanto riguarda il trasporto stradale e le interfacce con gli altri modi di trasporto, il piano d'azione per gli STI e la relativa direttiva favoriscono la realizzazione di sistemi di informazione in tempo reale sul traffico e sugli spostamenti e di sistemi di gestione dinamica del traffico per alleviare la congestione e incoraggiare una mobilità più rispettosa dell'ambiente, migliorando al tempo stesso la sicurezza. Il sistema di gestione del traffico aereo per il cielo unico europeo (SESAR) integrerà i servizi di navigazione aerea e i sistemi di supporto. Grazie ai servizi di informazione fluviale (RIS) e ai servizi elettronici nel settore marittimo (*e-Maritime*) il trasporto fluviale e marittimo migliora diventando più sicuro ed efficiente. Il sistema europeo di gestione del traffico ferroviario intende installare un sistema di controllo automatico della velocità comune a tutta l'Europa, mentre le applicazioni telematiche per i servizi di trasporto merci<sup>63</sup> e passeggeri per ferrovia favoriranno i servizi transfrontalieri, fornendo ai passeggeri strumenti per pianificare i viaggi (individuazione delle coincidenze con altri treni e modi di trasporto, assistenza per le prenotazioni, i pagamenti e la localizzazione dei bagagli) e per ottenere aggiornamenti in tempo reale.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- Accelerare la diffusione degli STI, in particolare nel trasporto stradale e urbano, attuando la direttiva STI proposta a sostegno dell'interoperabilità e di una rapida standardizzazione;
- Adottare, entro il 2010, la strategia di attuazione delle soluzioni di gestione del traffico aereo per il cielo unico europeo (SESAR);
- Presentare, entro il 2011, una direttiva per la realizzazione di servizi elettronici per il trasporto marittimo;
- Proporre, entro il 2011, una direttiva per definire le specifiche tecniche riguardanti le applicazioni telematiche per i servizi di trasporto passeggeri per ferrovia.
- *Gli Stati membri dovrebbero:*
- Rispettare gli obblighi previsti dal piano di attuazione del sistema europeo di gestione del traffico ferroviario (ERTMS), con particolare riguardo per le linee che devono essere attrezzate con questo sistema entro il 2015.

## 2.8. Aspetti internazionali dell'agenda digitale

L'agenda digitale europea intende trasformare l'Europa in un motore di crescita intelligente, sostenibile e inclusiva a livello globale. Tutti i sette pilastri dell'agenda digitale hanno una dimensione internazionale. In particolare, il mercato unico del digitale ha bisogno di un'interfaccia con l'esterno in quanto è possibile ottenere progressi su numerosi aspetti programmatici soltanto a livello internazionale. Grazie all'interoperabilità e a norme riconosciute a livello mondiale è possibile accelerare l'innovazione riducendo i rischi e i costi delle nuove tecnologie. Anche la questione delle crescenti minacce alla sicurezza informatica deve essere affrontata in un

<sup>63</sup> GUL 13 del 18.1.2006, pag. 1.

contesto internazionale. Inoltre, le soluzioni normative adottate dall'Europa, che sono basate sulle pari opportunità, la trasparenza delle autorità pubbliche e della governance e sull'apertura dei mercati alla concorrenza, sono prese a esempio in altre parti del mondo. Infine, è anche importante misurare i progressi compiuti dall'Europa nell'ambito dell'agenda digitale confrontandoli con le migliori pratiche adottate a livello internazionale.

Pertanto, considerando soprattutto l'importanza strategica di internet, per realizzare le azioni summenzionate è fondamentale conferire una dimensione internazionale all'agenda digitale. L'Europa deve continuare a svolgere un ruolo di guida, conformemente all'agenda di Tunisi, per promuovere una gestione di internet quanto più possibile aperta e inclusiva. Già oggi internet coinvolge una grande varietà di sistemi e applicazioni che interessano tutti gli aspetti della nostra vita, indipendente da dove viviamo e in futuro la tendenza si rafforzerà sempre più. È un formidabile strumento di libertà di espressione in tutto il mondo.

Per incentivare l'innovazione anche a livello internazionale, la Commissione si adopererà per istituire condizioni favorevoli per i prodotti e i servizi digitali nel commercio esterno, sviluppando per esempio un partenariato solido per favorire l'accesso al mercato e offrire opportunità di investimento, riducendo le barriere tariffarie e non tariffarie a livello globale, migliorando la protezione dei diritti di proprietà intellettuale ed evitando distorsioni del mercato.

L'accordo sulle tecnologie dell'informazione (ITA) del 1997 ha dato risultati tangibili per quanto riguarda la promozione delle tecnologie dell'informazione in Europa e nel resto del mondo. Ora però occorre aggiornare l'ITA per tenere conto dei nuovi sviluppi, soprattutto a livello di tecnologia e convergenza dei prodotti.

Anche nel settore dei servizi digitali e della proprietà intellettuale gli accordi commerciali internazionali dovranno riflettere maggiormente i progressi tecnologici.

#### AZIONI

*La Commissione attuerà le azioni seguenti:*

- promuovere l'internazionalizzazione della gestione di internet e della cooperazione mondiale per mantenere la stabilità di internet, sulla base di un modello multilaterale;
- sostenere la continuazione delle attività del Forum per la gestione di internet oltre il 2010;
- collaborare con paesi terzi per **migliorare le condizioni relative al commercio internazionale** di prodotti e servizi digitali, con riferimento anche ai diritti di proprietà intellettuale;
- ottenere un mandato per aggiornare gli accordi internazionali in base ai progressi tecnologici o, se opportuno, proporre nuovi strumenti.

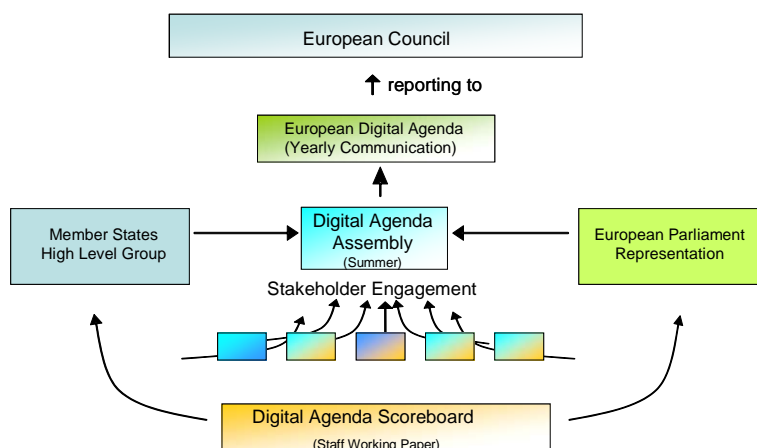
### 3. ATTUAZIONE E GESTIONE

*La sfida più ardua consisterà nell'adottare e attuare rapidamente le misure necessarie per realizzare i nostri obiettivi. Per far accelerare il passo all'Europa dobbiamo dimostrare lo stesso spirito determinato e condividere una visione comune.*

Per assicurare il successo dell'agenda digitale occorre attuare meticolosamente tutte le varie azioni previste, conformemente alla struttura di governance Europa 2020. Come è illustrato dalla **figura 6**, la Commissione dovrà a tal fine:

1. **Istituire un meccanismo di coordinamento interno** – il cui nucleo sarà costituito da un gruppo di commissari incaricato di assicurare un coordinamento efficace fra le diverse politiche, con particolare riferimento alla serie di iniziative legislative proposte nell'ambito dell'agenda digitale (allegato 1).

**Figura 6: Il ciclo della gestione nel contesto dell'agenda digitale europea**



2. Attuare una stretta collaborazione con gli Stati membri, il Parlamento europeo e tutte le parti interessate, in particolare:
  - istituendo un "gruppo di alto livello" per collaborare con gli Stati membri;
  - favorendo un dialogo costante con i rappresentanti del Parlamento europeo;
  - istituendo piattaforme orientate all'azione in merito alle sette aree programmatiche e prevedendo la partecipazione di un gran numero di soggetti interessati.
3. **Fare un bilancio periodico dei progressi compiuti nell'ambito dell'agenda digitale** pubblicando ogni anno a maggio un quadro di valutazione comprendente le informazioni seguenti<sup>64</sup>:

<sup>64</sup> Questi quadri di valutazione costituiranno la base per la valutazione dell'agenda digitale.

- sviluppi socio-economici fondati su indicatori di prestazioni fondamentali, selezionati in base alla loro pertinenza rispetto ai temi programmatici principali (allegato 2)<sup>65</sup>;
  - aggiornamento dei progressi realizzati in merito a tutte le varie azioni programmatiche previste dall'agenda digitale.
4. Organizzare un ampio dibattito con le parti interessate sui progressi, così come sono registrati nei quadri di valutazione digitali, sotto forma di un'**assemblea annuale sul digitale** che si terrà a giugno e alla quale parteciperanno gli Stati membri, le istituzioni dell'UE, i rappresentanti dei cittadini e l'industria per valutare i progressi compiuti e le nuove sfide da affrontare. La prima assemblea del digitale si terrà nel primo semestre del 2011.
  5. Per riferire sui risultati di queste attività, la Commissione trasmetterà al Consiglio europeo una relazione annua sui progressi compiuti conformemente alla struttura di governance Europa 2020.

---

<sup>65</sup> Gli indicatori sono tratti essenzialmente dal Benchmarking framework 2011-2015 (quadro di valutazione comparativa 2011-2015) approvato dagli Stati membri dell'UE nel novembre 2009. Si tratta di un quadro concettuale per raccogliere dati statistici sulla società dell'informazione, accompagnati da un elenco di indicatori fondamentali per la valutazione comparativa.

**Allegato 1: Tabella delle azioni legislative**

<b>Proposte/azioni legislative della Commissione</b>	<b>Data prevista di realizzazione</b>
<b>Un mercato digitale unico e dinamico</b>	
<b>Azione fondamentale 1:</b> proporre una direttiva quadro sulla gestione collettiva dei diritti che istituisce un sistema di licenze paneuropee per la gestione dei diritti (online)	2010
<b>Azione fondamentale 1:</b> proporre una direttiva sulle opere "orfane" per facilitare la digitalizzazione e la diffusione delle opere dell'ingegno in Europa	2010
<b>Azione fondamentale 4:</b> rivedere il quadro normativo dell'UE in materia di protezione dei dati per aumentare la fiducia dei singoli e rafforzare i loro diritti	2010
Avanzare proposte aggiornando la direttiva sul commercio elettronico per i mercati online	2010
<b>Azione fondamentale 2:</b> proporre misure volte a rendere obbligatoria, entro una data prestabilita, la migrazione verso l'area di pagamento unica in euro (SEPA)	2011
<b>Azione fondamentale 3:</b> rivedere la direttiva sulla firma elettronica per assicurare il riconoscimento e l'interoperabilità transfrontalieri dei sistemi di autenticazione elettronica	2011
Proporre uno strumento di diritto contrattuale che integri la direttiva sui diritti dei consumatori	2011
Proporre iniziative per armonizzare maggiormente la numerazione per la fornitura di servizi commerciali in tutta Europa	2012
Presentare una relazione in merito al riesame della direttiva relativa alle misure e alle procedure volte ad assicurare il rispetto dei diritti di proprietà intellettuale	2012
Presentare una relazione sulla necessità di misure ulteriori per promuovere le licenze transfrontaliere e paneuropee	2012
<b>Azione fondamentale 1:</b> rivedere la direttiva sul riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, in particolare con riferimento all'ambito di applicazione e ai principi sui quali si basa l'imposizione di tariffe per l'accesso e l'uso	2012
Proporre un sistema di risoluzione delle controversie online valido in tutta l'UE applicabile alle operazioni di commercio elettronico	

<b>Proposte/azioni legislative della Commissione</b>	<b>Data prevista di realizzazione</b>
Interoperabilità e standard	2010
<b>Azione fondamentale 5:</b> avanzare proposte in merito alla riforma delle regole sull'applicazione degli standard in materia di TIC in Europa al fine di consentire l'uso di taluni standard elaborati da forum e consorzi	2011
Publicare orientamenti relativi ai diritti essenziali di proprietà intellettuale e alle condizioni per il rilascio di licenze nel contesto della definizione di standard, inclusa la divulgazione ex-ante	2012
Presentare una relazione sulla fattibilità di misure che potrebbero portare attori economici importanti a concedere licenze relative alle informazioni sull'interoperabilità	
Fiducia e sicurezza	2010
<b>Azione fondamentale 6:</b> proporre un regolamento per aggiornare l'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA) e avanzare proposte in merito all'istituzione di CERT per le istituzioni dell'UE	2010
<b>Azione fondamentale 4:</b> nell'ambito dell'aggiornamento del quadro normativo relativo dell'UE in materia di tutela dei dati personali, valutare la possibilità di ampliare le disposizioni relative alla notifica delle violazioni della sicurezza	2010
<b>Azione fondamentale 7:</b> proporre strumenti giuridici per combattere i cyber-attacchi	2013
<b>Azione fondamentale 7:</b> proporre norme in materia di giurisdizione nel cyberspazio a livello europeo e internazionale	
Accesso ad internet veloce e superveloce	2010
<b>Azione fondamentale 8:</b> proporre una decisione del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ad un programma sulla politica europea in materia di spettro radio per una gestione più efficace dello spettro	2010
<b>Azione fondamentale 8:</b> pubblicare una raccomandazione per incoraggiare gli investimenti in reti NGA competitive	
Migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale	2011
Presentare proposte per assicurare che i siti web del settore pubblico (e i siti che forniscono servizi di base ai cittadini) siano pienamente accessibili entro il 2015	2013



<b>Proposte/azioni legislative della Commissione</b>	<b>Data prevista di realizzazione</b>
<b>Azione fondamentale 10:</b> proporre di inserire l'alfabetizzazione e le competenze digitali fra le priorità del regolamento riguardante il Fondo sociale europeo (2014-2020)	
Vantaggi per la società dell'UE grazie alle TIC	2010
Proporre una serie di funzioni minime per promuovere l'interoperabilità delle griglie intelligenti a livello europeo	2011
Proporre, se necessario, metodi di misura comuni per le prestazioni energetiche e le emissioni di gas a effetto serra del settore delle TIC	2011
Presentare una raccomandazione per la digitalizzazione del cinema europeo	2011
Riesaminare la direttiva sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale	2011
Presentare una direttiva per la realizzazione di servizi elettronici per il trasporto marittimo (e-Maritime)	2011
Proporre una direttiva per definire le specifiche tecniche riguardanti le applicazioni telematiche per i servizi di trasporto passeggeri per ferrovia	2012
<b>Azione fondamentale 14:</b> presentare una raccomandazione per definire un numero minimo comune di dati sui pazienti per garantire l'interoperabilità delle cartelle cliniche che dovranno essere accessibili o scambiabili per via elettronica fra gli Stati membri	2012

## **Allegato 2: Obiettivi di prestazione fondamentali**

Gli indicatori in questione sono tratti essenzialmente dal Benchmarking framework 2011-2015<sup>66</sup> (quadro di valutazione comparativa 2011-2015) approvato dagli Stati membri dell'UE nel novembre 2009.

### **1. Obiettivi nel settore della banda larga:**

- Banda larga di base per tutti entro il 2013: copertura con banda larga di base per il 100% dei cittadini dell'UE. (Valore di riferimento: nel dicembre 2008 la copertura totale DSL (espressa sotto forma di percentuale della popolazione dell'UE) era pari al 93%).
- Banda larga veloce entro il 2020: copertura con banda larga pari o superiore a 30 Mbps per il 100% dei cittadini UE. (Valore di riferimento: nel gennaio 2010 il 23% degli abbonamenti a servizi di banda larga prevedeva una velocità di almeno 10 Mbps).
- Banda larga ultraveloce entro il 2020: il 50% degli utenti domestici europei dovrebbe avere abbonamenti per servizi con velocità superiore a 100 Mbps. (Nessun valore di riferimento)

### **2. Mercato unico digitale:**

- Promuovere il commercio elettronico: il 50% della popolazione dovrebbe fare acquisti online entro il 2015. (Valore di riferimento: nel 2009 il 37% delle persone di età compresa fra 16 e 74 anni aveva ordinato prodotti o servizi per uso privato nei 12 mesi precedenti).
- Commercio elettronico transfrontaliero: il 20% della popolazione dovrebbe fare acquisti online all'estero entro il 2015. (Valore di riferimento: nel 2009 l'8% delle persone di età compresa fra 16 e 74 anni aveva ordinato prodotti o servizi da altri paesi dell'UE nei 12 mesi precedenti).
- Commercio elettronico per le imprese: il 33% delle PMI dovrebbe effettuare vendite/acquisti online entro il 2015. (Valore di riferimento: nel 2008 il 24% e il 12% delle imprese aveva effettuato, rispettivamente, servizi di acquisto/vendita per via elettronica, per un importo pari o superiore all'1% del totale del fatturato/delle vendite).
- Mercato unico per i servizi di telecomunicazione: la differenza fra le tariffe in roaming e le tariffe nazionali dovrebbe essere praticamente inesistente entro il 2015. (Valore di riferimento: nel 2009 il prezzo medio per una telefonata di un minuto effettuata in roaming era di 0,38 centesimi (per chiamata effettuata) e il prezzo medio per le telefonate di un minuto nell'UE era di 0,13 centesimi (roaming incluso).

---

<sup>66</sup> Per maggiori informazioni consultare il documento [Benchmarking framework 2011-2015](#). Si tratta di un quadro concettuale per raccogliere dati statistici sulla società dell'informazione, accompagnati da un elenco di indicatori fondamentali per la valutazione comparativa.

### **3. Inclusione digitale:**

- Portare l'uso regolare di internet dal 60% al 75% entro il 2015 e dal 41% al 60% per le categorie svantaggiate (Le cifre di riferimento riguardano il 2009).
- Dimezzare entro il 2015 il numero di persone che non hanno mai usato internet (portandolo al 15%) (Valore di riferimento: nel 2009 il 30% della popolazione di età compresa fra 16 e 74 anni non aveva mai utilizzato internet).

### **4. Servizi pubblici:**

- eGovernment entro il 2015: ricorso all'e-Government da parte del 50% della popolazione, di cui oltre la metà dovrebbe essere in grado di restituire moduli compilati. (Valore di riferimento: nel 2009 il 38% delle persone di età compresa fra 16 e 74 anni aveva usato i servizi di eGovernment nei 12 mesi precedenti e il 47% usava i servizi di e-Government per trasmettere moduli compilati).
- Servizi pubblici transfrontalieri: mettere online, entro il 2015, tutti i servizi pubblici fondamentali transfrontalieri previsti dalla lista che gli Stati membri dovranno concordare entro il 2011. (Nessun valore di riferimento)

### **5. Ricerca e innovazione:**

- Aumento delle spese di R&S per le TIC: raddoppiare gli investimenti pubblici portandoli a 11 miliardi di euro. (Valore di riferimento: nel 2007 l'importo nominale dei crediti o delle spese dei bilanci pubblici per la R&S (GBAORD) era di 5,7 miliardi di euro).

### **6. Economia a basse emissioni di carbonio:**

- Promozione dell'illuminazione a basso consumo energetico: entro il 2020 almeno il 20% di riduzione globale del consumo di energia per l'illuminazione (Nessun valore di riferimento)