



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 19.3.2008
COM(2008) 153 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

**INFORME SOBRE EL MERCADO ÚNICO EUROPEO DE LAS
COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS 2007 (DECIMOTERCER INFORME)**

{SEC(2008) 356}

1. INTRODUCCIÓN

La presente Comunicación expone la evolución del sector de las comunicaciones electrónicas en 2007¹.

El marco regulador de la UE está pensado para beneficiar a los usuarios y a los consumidores consiguiendo que la competencia y la integración cada vez mayor del mercado europeo impulsen la inversión en servicios innovadores, atractivos y asequibles. Su objetivo en última instancia es eliminar progresivamente la reglamentación económica *ex ante* siempre que la competencia esté suficientemente desarrollada.

Este enfoque ha cosechado éxitos notables. No obstante, son aún considerables las ventajas que pueden derivar de la consolidación del mercado interior, del fortalecimiento de la competencia y de la reducción del peso de la reglamentación.

Por este motivo, la Comisión ha presentado una revisión de la Recomendación sobre mercados pertinentes² y una serie de propuestas³ de modificación de las Directivas que integran el marco regulador de la UE. Su objetivo, en particular, es consolidar el mercado interior a través de una mayor coherencia de la reglamentación nacional, del refuerzo de la protección del consumidor y de los derechos de los usuarios y de la mayor eficacia en la gestión y utilización del espectro.

2. EVOLUCIÓN DEL MERCADO

El sector de las telecomunicaciones constituye el componente más importante del sector de las TIC, pues representa casi el 44 % de su valor total⁴. Con un crecimiento probable del 1,9 %⁵ en 2007, sigue siendo esencial para la economía europea, ya que aporta el 12 % aproximadamente del crecimiento de la productividad laboral⁶. Sus ingresos en 2007 se estiman en 293 000 millones de euros, frente a 289 000 millones en 2006⁴. Los ingresos de la telefonía vocal fija siguen disminuyendo, mientras que los del sector móvil siguen aumentando y la banda ancha fija presenta un fuerte crecimiento.

En 2007 los consumidores volvieron a beneficiarse de la caída de los precios, en particular en el caso de los servicios vocales móviles. A ello se sumaron la creciente disponibilidad de ofertas tales como la banda ancha móvil y los servicios fijos de muy alta velocidad, en particular a través de la fibra. La mayor parte de los mercados de la UE registran un aumento del volumen y una disminución de los precios, lo que sugiere que el consumidor medio europeo de servicios de comunicaciones electrónicas se encontró en mejor situación en 2007 que en el año precedente.

¹ Salvo que se indique otra cosa, se hace referencia a la situación a 31 de diciembre de 2007, y los datos del mercado son los correspondientes al 1 de octubre de 2007.

² Recomendación 2007/879/CE de la Comisión.

³ COM(2007) 697-699.

⁴ Observatorio Europeo de la Tecnología de la Información (EITO) 2007.

⁵ EITO, actualización 2007.

⁶ Estimación basada en EU KLEMS.

En los ámbitos en los que el mercado no ha conseguido que disminuyan los precios o mejore la oferta, la Comisión ha permanecido vigilante. En 2007, el Reglamento sobre la itinerancia⁷ hizo frente a los elevados precios de los servicios de itinerancia vocal en la UE. Las predicciones pesimistas de la industria no se hicieron realidad. La Comisión seguirá vigilando la evolución de los precios de los servicios de SMS y datos en itinerancia y presentará un informe al Consejo y al Parlamento en 2008.

Inversión

Se estima que en 2007 la inversión agregada en el sector en términos de gastos de capital rebasó los 50 000 millones de euros, superando la de 2006. Es el quinto año consecutivo en el que le se incrementa la inversión.

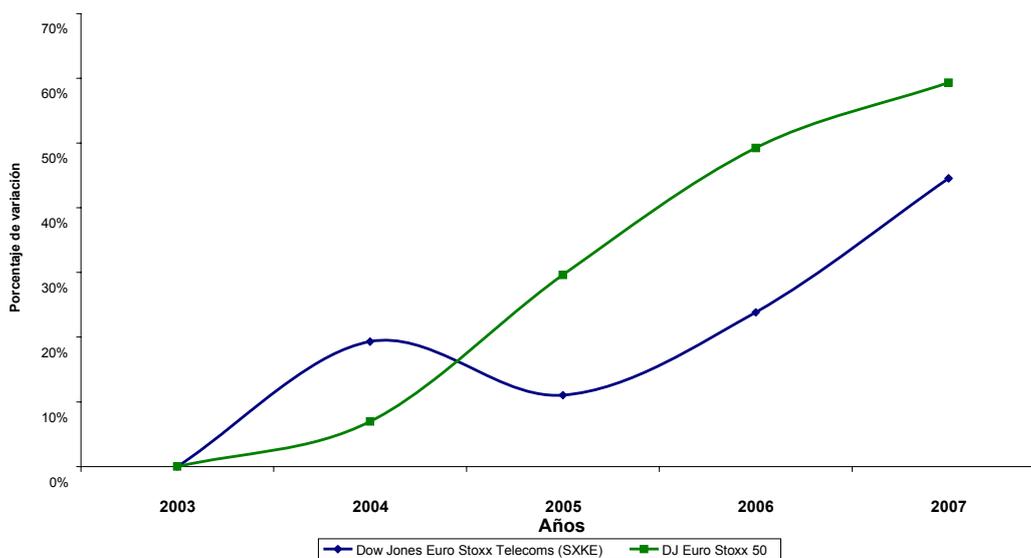
Los operadores históricos fijos invirtieron aproximadamente el 13,5 % de sus ingresos en 2007, una cifra similar a la de 2006. El porcentaje volvió a ser más elevado en el caso de los operadores alternativos: por ejemplo, los principales operadores alternativos de Francia e Italia invirtieron aproximadamente el 30 % de sus ingresos. La inversión total de los nuevos operadores se estima en un 25 % de la cifra global.

Perspectivas financieras

Tras ir a la zaga durante algunos años, el sector de las comunicaciones electrónicas está desde 2005 en línea con el comportamiento general del mercado. Muchos analistas financieros consideran actualmente que incluso va por delante, basándose en características tales como el flujo de tesorería persistentemente elevado procedente de las actividades fijas y de banda ancha, la reducción de la deuda a lo largo de los pasados años y los elevados dividendos obtenidos.

⁷ Reglamento (CE) nº 717/2007.

Comportamiento relativo del sector desde 2003

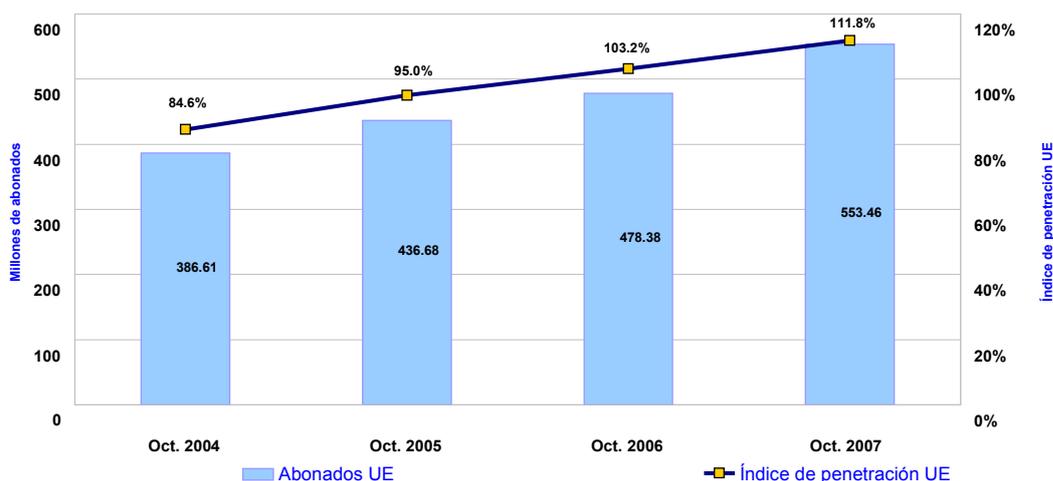


Sector móvil

Los ingresos del sector móvil pasaron de 133 000 millones de euros en 2006⁴ a aproximadamente 137 000 millones en 2007, con un crecimiento del 3,8 %, frente al 4,1 % del año anterior⁴.

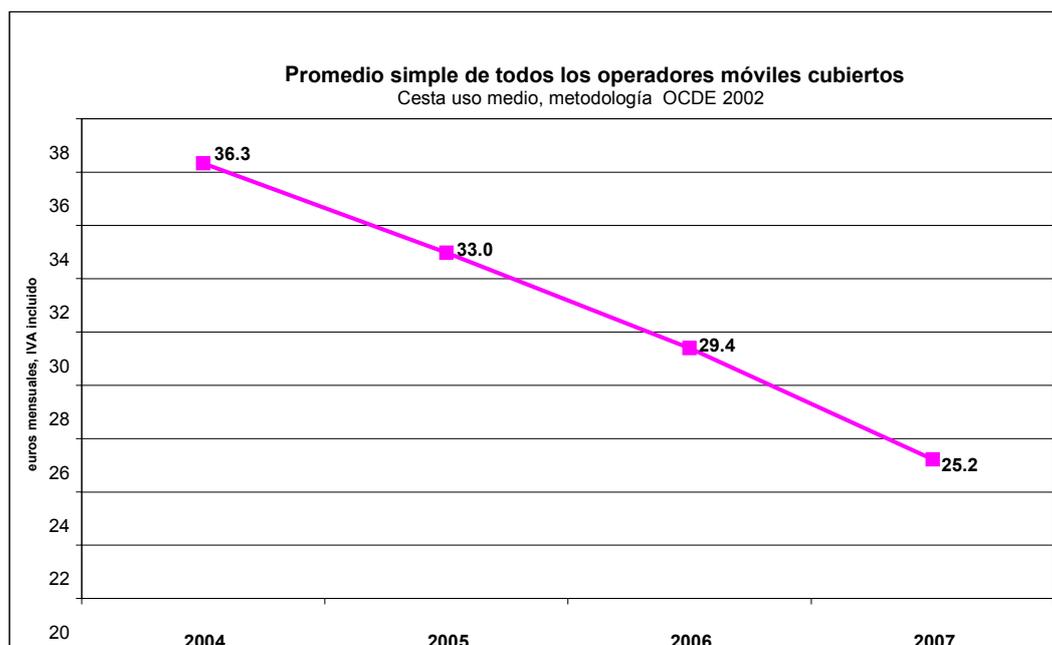
La penetración siguió en aumento, hasta abarcar el 111,8 % teórico de la población, frente al 103,2 % del año precedente.

Penetración abonados móviles en la UE (2G y 3G)



El ritmo de crecimiento de los ingresos refleja la creciente competencia y la disminución de los precios al por menor, así como la saturación alcanzada en la mayor parte de los países y la disminución de las tarifas de terminación. Aun cuando los precios en la cesta de uso bajo⁸ disminuyeron en un 10 % aproximadamente, los de la cesta de uso medio y elevado lo hicieron en casi un 14 %.

Las cuotas de mercado relativas de los operadores líderes, los competidores principales y los operadores más nuevos en cada Estado miembro no han experimentado modificaciones significativas desde 2004.



Servicios móviles de datos

Los SMS siguen constituyendo una importante fuente de ingresos, representando en torno al 14 % de los ingresos totales en 2007, en tanto que otros servicios de datos registraron un crecimiento significativo y suponen ya el 7 % aproximadamente de los ingresos, frente al 5 % en 2006.

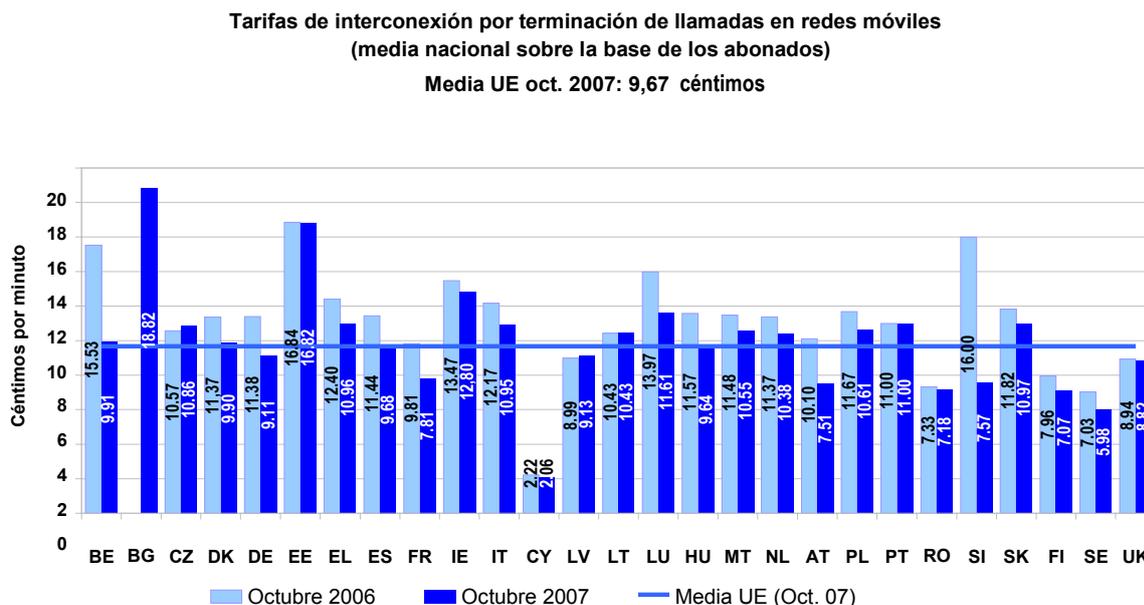
En 2007 se asistió al despegue de la 3G. Eran ya 86 los operadores que ofrecían la 3G con carácter comercial en todos los Estados miembros, frente a 70 el año anterior. La penetración de la 3G pasó del 11 % a finales del 2006 al 20 %, según estimaciones, a finales de 2007⁹, lo que representa más de 88 millones de abonados. Las tarjetas de datos para la banda ancha móvil están convirtiéndose en una fuente de ingresos importante (en particular en Austria).

⁸ Metodología de la OCDE – véase documento de trabajo de los servicios de la Comisión.

⁹ IDATE - PAC Consultants – Coe-Rexecode, noviembre de 2007.

Tarifas de terminación en móvil (MTR)

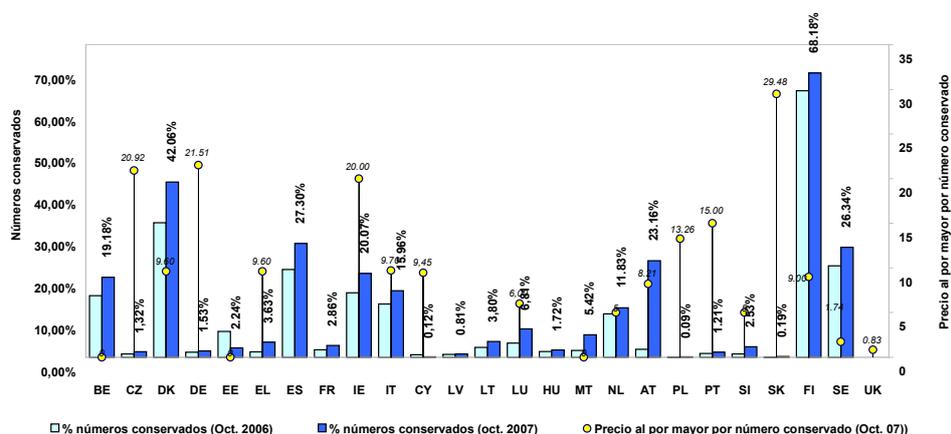
Prosigue la presión a la baja sobre estas tarifas a través de la intervención reguladora, aunque la falta de coherencia metodológica constituye un obstáculo para el mercado único. El promedio cayó por debajo de los 10 céntimos por vez primera este año, situándose en 9,67, lo que representa una disminución del 12 % frente a octubre de 2006. Sin embargo, estas tarifas presentan diferencias importantes de un Estado miembro a otro, oscilando entre los 1,93 céntimos de Chipre y los 22,37 de Estonia. Debe señalarse que la MTR media es 8,7 veces superior a la tarifa de terminación en fijo media.



Conservación del número móvil

La cifra de números móviles conservados aumentó el pasado año en 7,1 millones. En octubre de 2007, 46 (8,31 %) millones de abonados habían transferido de esta manera su número. Sólo en Italia el número de clientes que se habían beneficiado de esta posibilidad ascendía a 14 millones, lo que representa el 15,96 % del total de números móviles. Finlandia tiene el porcentaje más elevado de números conservados (68,18 %), seguida por Dinamarca (42,06 %) y España (27,3 %). No obstante siguen existiendo diferencias palpables entre los Estados miembros, pues en algunos los casos de conservación son anecdóticos, y es evidente que el impacto potencial sobre la competencia no se está aprovechando plenamente. Por ello, la Comisión ha propuesto reducir a un día hábil el plazo concedido a los operadores para llevar a cabo la transferencia del número.

Cifra acumulada de números móviles conservados como porcentaje del total de números móviles y precio al por mayor de la conservación del número móvil, octubre 2007



Itinerancia

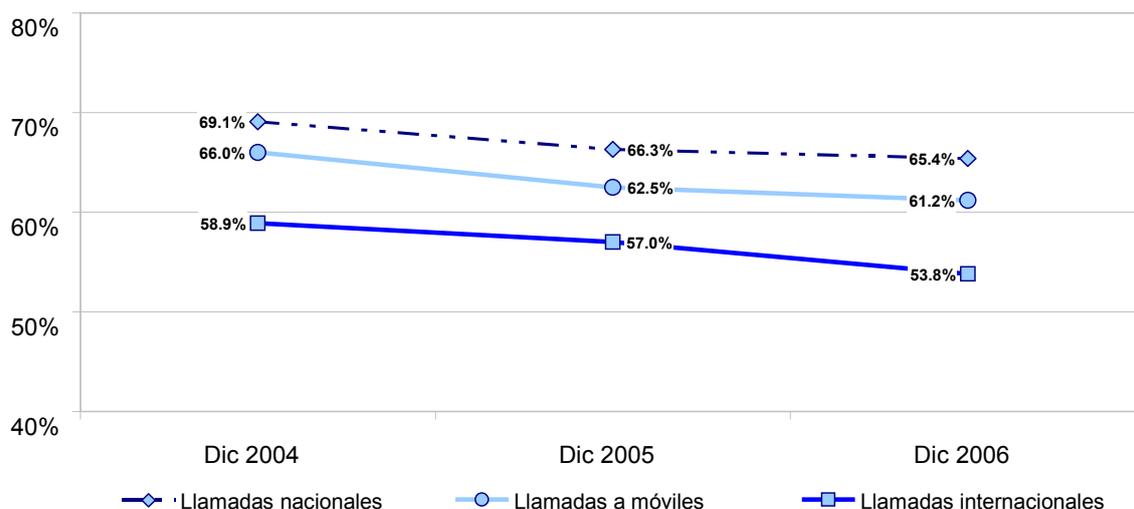
El Reglamento sobre la itinerancia entró en vigor el 30 de junio de 2007 y ha sido aplicado en todos los Estados miembros, con dificultades de escasa envergadura. Los consumidores obtienen actualmente ahorros significativos, cifrados en torno al 60 %, en sus llamadas en itinerancia. La Comisión examina actualmente el funcionamiento del Reglamento, y en particular si procede prolongarlo más allá de junio de 2010 y si resulta preciso regular los precios de las descargas de datos y de los SMS en itinerancia.

Telefonía vocal fija

Los ingresos de la telefonía vocal fija siguieron disminuyendo a un ritmo aproximado del 5 %⁴, al igual que en 2006. Se estima que ascendieron a 79 000 millones de euros⁴. La disminución del volumen de tráfico puede atribuirse a la preferencia creciente por los servicios móviles y de IP.

Las cuotas de mercado de los operadores históricos fijos (por ingresos al por menor y por volumen de tráfico) casi se han estabilizado, salvo en el caso de las llamadas internacionales, donde han seguido disminuyendo. En algunos países los operadores históricos fijos han reforzado, no obstante, su posición y el mercado sigue estando muy concentrado. Pese a todo, se ha incrementado el número de líneas de acceso directo facilitadas por los nuevos operadores y la conservación del número fijo sigue siendo un elemento importante que favorece la competencia.

Cuota de mercado media de los operadores históricos de la UE en la telefonía vocal (sobre la base de los ingresos)



Servicios agregados

Junto a la convergencia de las plataformas, existe una tendencia sostenida hacia la agrupación de servicios, ofreciendo los operadores combinadamente telefonía vocal fija, banda ancha, televisión y telefonía móvil por un precio a tanto alzado. No obstante, resulta esencial que los operadores alternativos tengan acceso a las ofertas mayoristas que les permitan ofrecer servicios en competencia y que la libertad de los usuarios para cambiar de operador no se vea restringida indebidamente. Una encuesta en la UE¹⁰ demostró que el 29 % de los hogares se ha abonado al menos a un servicio agregado, frente a un 18 % el año anterior.

Voz sobre IP

Aunque el uso de la VoIP va en aumento en varios Estados miembros, representando por ejemplo el 14 % del tráfico fijo global en Francia, el 6,3 % en Austria y el 5,6 % en Eslovenia, los enfoques divergentes aplicados por las autoridades nacionales de reglamentación (ANR) podrían frustrar el potencial de esta tecnología. Las divergencias son palpables en cuestiones como el trato equivalente a un servicio vocal tradicional, la numeración, la conservación del número, la interconexión, la calidad del servicio y el suministro de información sobre la localización del llamante a las autoridades encargadas de las urgencias. El Grupo de Entidades Reguladoras Europeas (ERG) publicó recientemente una posición común sobre varios de estos temas¹¹, lo que supone un avance hacia un planteamiento más coherente.

Banda ancha

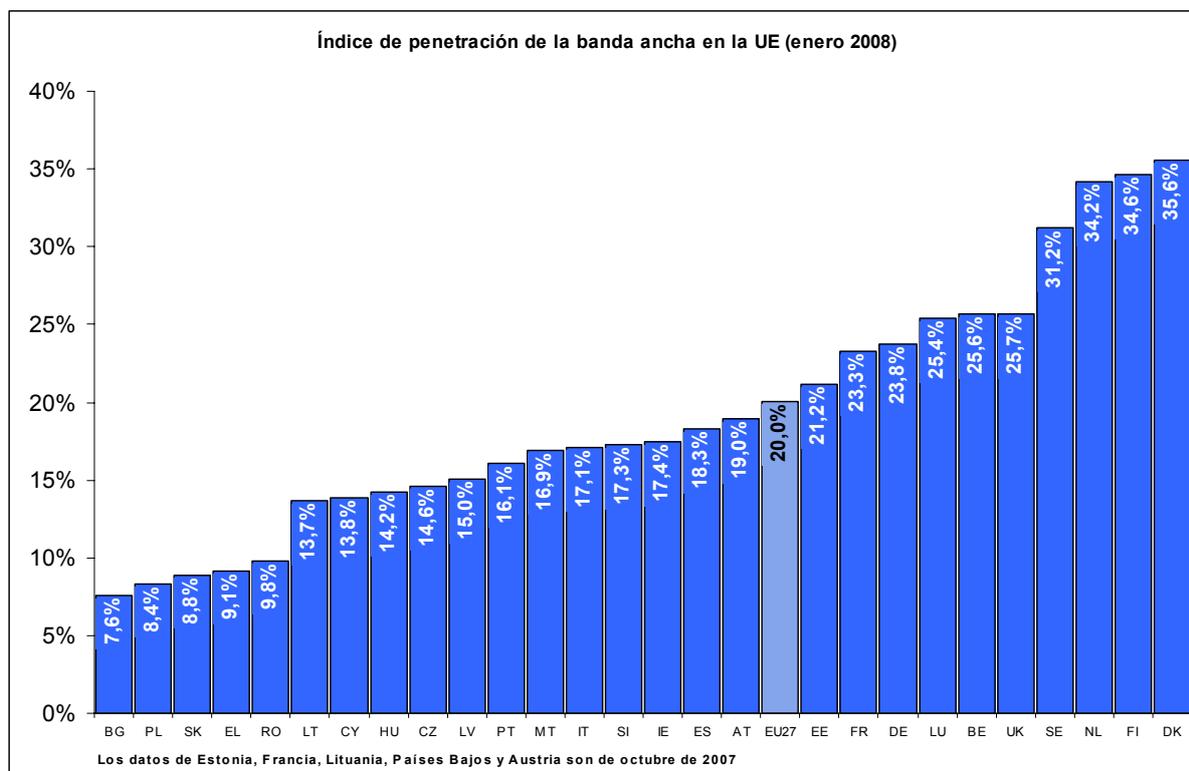
Los ingresos procedentes de las comunicaciones de datos fijas, principalmente banda ancha, siguen experimentando un fuerte crecimiento. Se estima que el sector generó 62 000 millones de euros, frente a 58,5 millones en 2006⁴.

¹⁰ e-Communications Household Survey (Nov.-Dic. 2007).

¹¹ ERG (07) 56 rev 2.

El número de líneas de acceso fijo de banda ancha superaba los 99 millones a 1 de enero de 2008, frente a 80 millones en enero de 2007.

La penetración media en la UE pasó de 16,3% en enero de 2007 a 20,0% en enero de 2008.



La diferencia entre los Estados miembros con penetración más elevada y más baja pasó de 27,4 puntos porcentuales en enero de 2007 a 28,0 en enero de 2008.

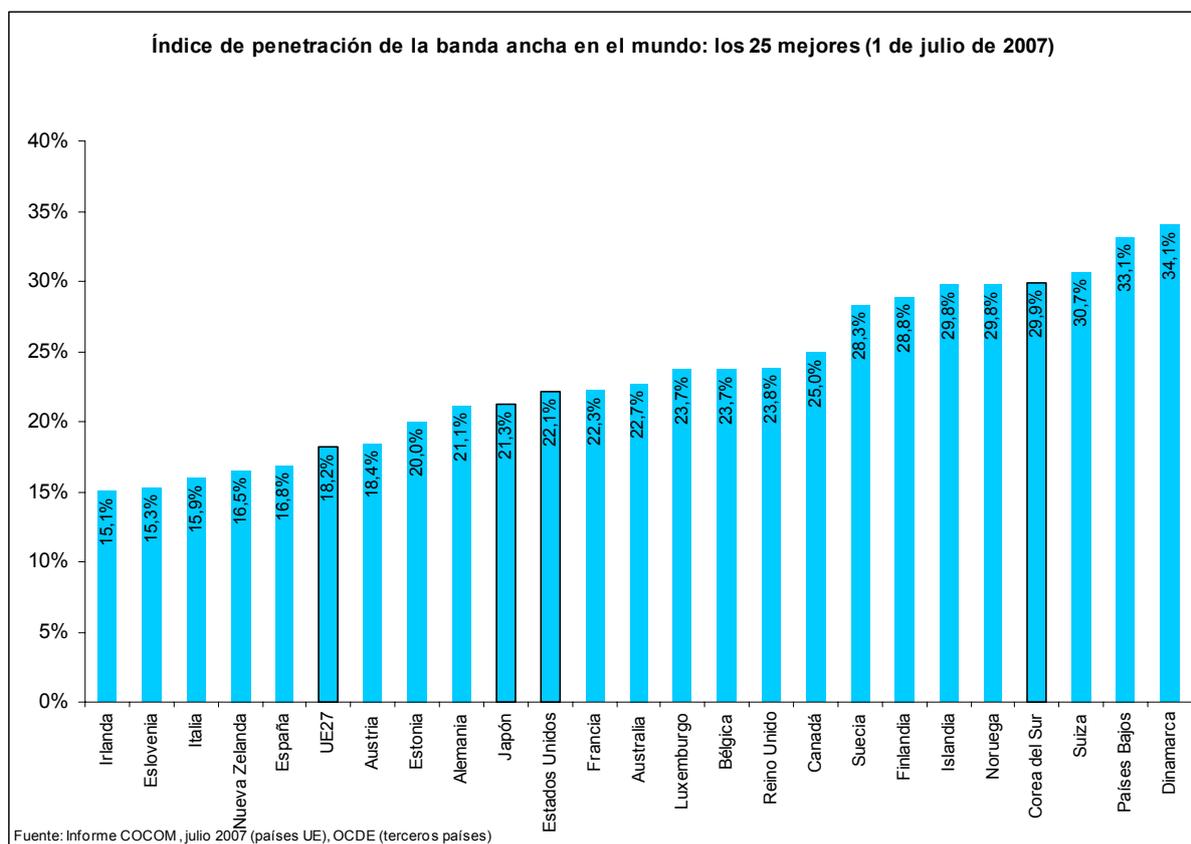
Existen también diferencias importantes entre la disponibilidad de la banda ancha en las zonas urbanas y rurales. Por ejemplo, la cobertura de la DSL en las zonas rurales es del 71,3 %, frente a un 89,3 % a nivel nacional (y a un 94 % en zona urbana). En el caso del cable la diferencia es aún mayor, pues la cobertura en zona rural es de solo del 7,4 %, frente a un 35,6 % a nivel nacional. La distancia entre la cobertura de la DSL y el cable en las zonas rurales con respecto a la media nacional es particularmente significativa en Eslovaquia, Italia, Letonia y Alemania¹².

Las propuestas de reforma de la Comisión contribuirán a colmar esta brecha al facilitar el uso de parte del espectro que quedará disponible tras la transición a la tecnología digital para incrementar el acceso de banda ancha en las zonas rurales mediante soluciones inalámbricas.

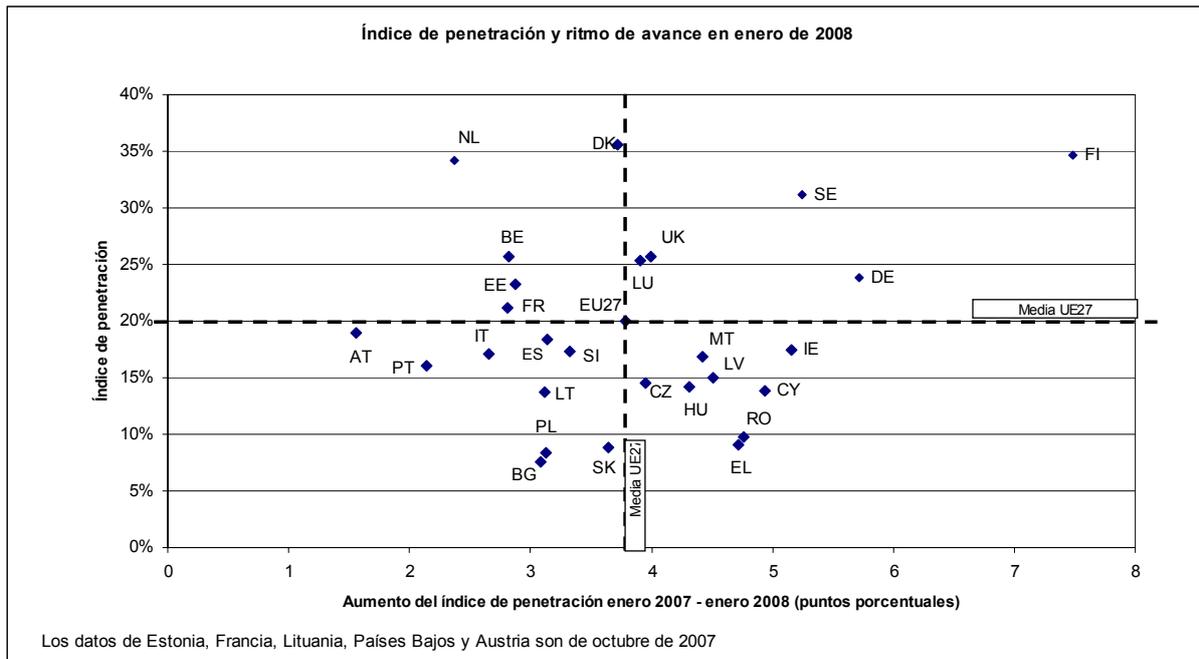
¹² IDATE «Broadband Coverage in Europe» 2007 (datos correspondientes a 31 de diciembre de 2006).

Comparación internacional

En julio de 2007 Dinamarca y los Países Bajos tenían los índices de penetración más elevados del mundo, y otros Estados miembros figuraban entre los líderes internacionales. Aunque también Estados Unidos y Corea del Sur mejoraron su comportamiento en 2007, sigue habiendo ocho países de la UE cuyo índice de penetración de la banda ancha es superior al de Estados Unidos.



El mayor crecimiento en la UE ha tenido lugar en Finlandia, Alemania, Suecia, Irlanda y Chipre. Mientras que en Finlandia y Suecia la cifra de crecimiento partía de una base ya elevada, para los otros tres países representa una «puesta a nivel».



Plataformas de banda ancha

La DSL sigue siendo, con mucho, la tecnología de acceso en banda ancha predominante en la UE, representando en torno al 80 % de la totalidad de las líneas. No obstante, su posición relativa con respecto a otras tecnologías ha evolucionado, con un crecimiento del 22,4 % en 2007 frente a un 34,5 % en 2006. Al mismo tiempo, las tecnologías alternativas, sobre todo el cable, pero también la fibra al domicilio (FTTH), el acceso inalámbrico (WLL) y el móvil, están empezando a ofrecer la posibilidad de una competencia significativa entre plataformas.

El crecimiento de la banda ancha por cable desde enero de 2007 se situó en el 21,7 %, siendo particularmente acusado en Alemania, Polonia, Reino Unido, España, Hungría y Bélgica. En Suecia, Lituania y Estonia, que son los Estados miembros con mayor proporción de líneas de acceso de fibra, la FTTH ha incrementado su cuota de mercado con respecto a finales de 2006. El WLL constituye un medio de acceso importante en la República Checa, Irlanda y Eslovaquia, habiéndose experimentado en este último país un fuerte crecimiento en 2007.

Competencia

Aun cuando la cuota de los operadores históricos en el mercado de la banda ancha parece ir disminuyendo (a 46,3 % en enero de 2008 contra el 46,8 % en enero de 2007 en promedio), buena parte de la competencia sigue basándose en la reventa de líneas del histórico. En el Reino Unido, por ejemplo, la cuota de mercado del histórico excluyendo la reventa de líneas es del 25,8 %, pero si se incluye ésta, casi se duplica. En Alemania esta diferencia asciende a 18,0 puntos y en Luxemburgo a 10,8. La cuota de mercado del operador histórico oscila entre el 17,2 % en Rumanía y el 88,0 % en Chipre.

Pese a depender considerablemente de la reventa para ofrecer banda ancha a sus clientes, los nuevos operadores están alejándose de la simple competencia basada en el servicio. Los bucles locales desagregados al por mayor, que representan ya el 12,8 % de las líneas RTPC en la UE, han crecido a lo largo del año (en un 54,2 % la desagregación total y en un 33,8 % el acceso compartido), mientras que el acceso indirecto (*bitstream*) creció en un 10,5 %. El hecho de que existan actualmente 23,5 millones de líneas desagregadas, frente a las 11,6

millones de revendidas y 6,0 millones de líneas de acceso indirecto, sugiere que los nuevos operadores están incrementando sus inversiones.

3. MARCO REGULADOR

Marco institucional

Competencias y recursos de las ANR

La Comisión está examinando la supuesta ausencia de competencias de aplicación efectivas de las ANR, particularmente en lo relativo a las sanciones financieras máximas que se pueden imponer (Bulgaria, Estonia y Austria) o a las dudas sobre la capacidad de las ANR para intervenir en las cuestiones relacionadas con el acceso y la interconexión (Polonia y Suecia).

Aun cuando en varios países (Italia, Irlanda, Hungría, Suecia y Países Bajos) se ha reforzado la eficacia de las ANR, la Comisión está examinando la persistente inquietud que genera la limitación de los recursos en Bulgaria, Grecia, Luxemburgo, Polonia y Eslovaquia.

A las ANR de los Estados miembros pequeños, en particular, puede resultarles difícil hacerse con los conocimientos técnicos y los recursos necesarios para llevar a cabo las revisiones de los mercados y controlar la aplicación de las soluciones en unos mercados cada vez más complejos.

Independencia

La independencia de las ANR es un requisito previo para que exista confianza en la reglamentación. Se han adoptado o previsto medidas para reforzar la independencia de las ANR en Letonia y Hungría. Persiste, sin embargo, la inquietud sobre la situación en Bulgaria y Luxemburgo, y en particular en Polonia, en relación con las normas para el cese del responsable de la ANR. Por ello, la Comisión ha incluido disposiciones encaminadas a fortalecer la independencia de las ANR en sus propuestas de revisión del marco.

Recursos

Los recursos sistemáticos y dilatados contra las decisiones de la ANR siguen obstaculizando su aplicación efectiva, pese a los esfuerzos realizados en varios Estados miembros para simplificar el proceso (Alemania, Grecia, Irlanda, Malta, Polonia y Suecia). Las propuestas de reforma de la Comisión en este ámbito deberían desincentivar la presentación sistemática de recursos para retrasar la aplicación de las decisiones reguladoras.

Aplicación de las medidas reguladoras

Revisiones del mercado

La primera ronda de revisiones del mercado está ya básicamente concluida en la totalidad de los Estados miembros, excepción hecha de Bulgaria y Rumanía. Aun cuando la Comisión, por ello, ha archivado los procedimientos de infracción abiertos contra once Estados miembros, es evidente que los mercados de estos países no se han beneficiado de la reglamentación específica aplicada en aquellos cuyas revisiones se efectuaron a tiempo.

En los Estados miembros en los que la primera ronda de análisis de los mercados concluyó en los plazos y se impuso la reglamentación adecuada a nivel mayorista, esto permitió desregular algunos mercados al por menor. Es probable que futuras revisiones de los mercados efectuadas por las ANR teniendo en cuenta la Recomendación modificada de la Comisión sobre mercados pertinentes propicien nuevas desregulaciones de mercados minoristas.

Aplicación de soluciones

En lo que se refiere a la imposición y aplicación de soluciones reguladoras, la situación es muy variada. En varios Estados miembros todavía están por adoptar las medidas definitivas (p. ej., Hungría y Polonia) y el tiempo transcurrido entre la finalización del análisis del mercado y la imposición de obligaciones definitivas resulta particularmente preocupante, por ejemplo, en Alemania, Estonia, Irlanda y Luxemburgo.

Incluso en los casos en que se han impuesto obligaciones definitivas, a veces el nivel de detalle no basta para garantizar una base sólida para la inversión y la entrada en el mercado. A menudo se retrasa la puesta en marcha de actividades comerciales hasta que se aclaran detalles clave a través de procedimientos de recurso o de solución de controversias particulares.

Además, es posible que las condiciones de fijación de precios de las ofertas de referencia correspondientes a determinados productos regulados no representen un incentivo para que los operadores alternativos pongan en marcha servicios competidores (p. ej., en Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Eslovaquia y Suecia). Puede ocurrir también que las dificultades en el proceso de entrega de productos al por mayor (entre ellas la discriminación basada en factores distintos del precio con respecto al negocio minorista del propio operador con peso significativo en el mercado (PSM), los problemas con los acuerdos a nivel de servicio, la ubicación, la migración entre productos o la portabilidad) retrasen la materialización y socaven la competitividad de las ofertas al por menor alternativas.

Una de las áreas en las que resulta más palpable la falta de coherencia en la aplicación de soluciones es la de la orientación por los costes y las metodologías de contabilidad de costes. El paso a la orientación por los costes puede también verse sometido a calendarios muy distintos e implicar grados diversos de asimetría, no necesariamente justificados por las diferentes condiciones de los mercados nacionales.

Estas diferencias actúan como una carga suplementaria impuesta a los operadores que desean ofrecer servicios paneuropeos e impiden que pueda llevarse a término el mercado interior de los servicios de comunicaciones electrónicas. La ausencia de competencias de ejecución en la ANR o la escasa disposición a ejercerlas puede ser otro motivo de que las soluciones no se hayan llevado todavía a la práctica.

Estas deficiencias han convencido a la Comisión de la necesidad de poder pronunciarse sobre las soluciones y de reforzar las competencias de ejecución de las ANR, elementos ambos que han sido incluidos en las propuestas de reforma de la Comisión.

Las dificultades experimentadas por las ANR a la hora de garantizar la aplicación oportuna y efectiva de la no discriminación en los mercados regulados ha inducido a varias de ellas (p. ej., en Italia, Polonia y Suecia) a estudiar la posible introducción de la separación funcional entre los servicios de acceso a la red local del operador histórico fijo y sus demás unidades en los negocios minorista y mayorista, con idea de garantizar que el negocio al por menor del

operador histórico y los operadores alternativos accedan a los elementos mayoristas en igualdad de condiciones. En Irlanda, el propio operador histórico ha propuesto una forma de separación estructural. Estos acontecimientos subrayan la necesidad de encontrar un mecanismo que garantice la coherencia de los planteamientos adoptados en los distintos Estados miembros.

Gestión del espectro

En 2007 prosiguieron los avances hacia un mercado único de las comunicaciones inalámbricas a través de diversas medidas de armonización a nivel de la UE referentes al uso de espectro sin necesidad de derechos individuales (dispositivos de corto alcance, RFID y R-LAN). Prosiguió asimismo la tendencia hacia una mayor utilización de los enfoques basados en el mercado para la gestión del espectro. Se espera que las modificaciones del marco regulador propuestas consoliden esta tendencia, exigida por el avance de las nuevas tecnologías, las nuevas demandas de servicios y la creciente mundialización de los mercados.

Existe también en algunos Estados miembros una tendencia a que las autorizaciones del espectro sean neutrales con respecto a la tecnología y al servicio, en consonancia con las propuestas formuladas por la Comisión en relación con la derogación de la Directiva del GSM y con la modificación del marco regulador. Así por ejemplo, los reguladores de Suecia y el Reino Unido han anunciado su intención de que al menos una parte del espectro liberado por el paso a la radiodifusión digital sea neutral con respecto a la tecnología y el servicio, y varios Estados miembros han iniciado un proceso que debe desembocar en el uso por los servicios de 3G de espectro en la banda de 900 MHz, hasta ahora reservada a los servicios GSM¹³. Malta, Dinamarca y Finlandia están preparando también una importante reforma de la gestión del espectro.

Aun cuando las decisiones de la Comisión sobre armonización del espectro adoptadas de conformidad con la Decisión 676/2002/CE relativa al espectro radioeléctrico durante el periodo 2004-2007 han sido aplicadas en la mayor parte de los Estados miembros, hace falta aún un esfuerzo importante para llevar a término este proceso. Otra dificultad procede del hecho de que la legislación sobre armonización del espectro de la UE se vea repetida en acuerdos intergubernamentales no vinculantes en el seno de la CEPT.

Como corolario de su Decisión 2007/98/CE por la que se armoniza el uso del espectro para la implantación de sistemas que presten servicios móviles por satélite (SMS), la Comisión presentó en agosto de 2007 una propuesta de Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo cuyo objetivo es crear una base jurídica para la selección y autorización paneuropeas de operadores de dichos servicios. Está en marcha asimismo una acción coordinada a nivel paneuropeo para facilitar las comunicaciones móviles a bordo de aeronaves.

Es patente la necesidad de nuevos procedimientos armonizados a nivel comunitario para garantizar que puedan ofrecerse, de manera coordinada y oportuna, licencias relativas al espectro necesario por la prestación de servicios paneuropeos. Por ello, la Comisión ha propuesto que un nuevo organismo, la Autoridad Europea del Mercado de las Comunicaciones Electrónicas, tenga entre sus misiones la de facilitar el proceso de concesión de licencias de servicios paneuropeos.

¹³ Se espera una propuesta de Decisión de la UE.

4. INTERESES DEL CONSUMIDOR

Las ANR han ido centrándose cada vez más en los problemas de los consumidores, hecho que posiblemente refleje la intensificación de la actividad competitiva asociada con la convergencia de los mercados, la agrupación de diferentes ofertas de servicio y los correspondientes esfuerzos de los operadores por conservar a sus clientes y adquirir otros nuevos.

Transparencia de las tarifas

El tema de la transparencia de los precios sigue siendo motivo de preocupación, aunque cada vez más entidades reguladoras están desarrollando herramientas de comparación de precios en Internet para ayudar a los consumidores a decidir qué proveedor de servicios ofrece el más ajustado sus necesidades.

Varios Estados miembros han introducido también medidas encaminadas a reforzar la transparencia en el caso de las tarifas con recargo y otros servicios que utilizan números no geográficos, en el que los costes ocultos y la falta de información tarifaria han suscitado inquietud a menudo.

La Comisión se congratula de todo ello, pues está en la línea de las modificaciones del marco regulador propuestas.

Servicio universal

Alemania y Luxemburgo siguen siendo los únicos Estados miembros en que se presta el servicio universal en condiciones normales de mercado. No obstante, algunos otros Estados miembros han decidido excluir determinados elementos de la designación (p. ej., guías telefónicas y servicios de información sobre números en Italia y Estonia y solamente estos últimos en Irlanda y Austria). La República Checa no incluye ya el acceso en una ubicación fija como elemento designado y Suecia y Finlandia están estudiando las soluciones móviles. Rumanía limita el servicio a la oferta de «telecentros» para facilitar el acceso en las zonas rurales.

Los usuarios con discapacidad y con necesidades especiales siguen teniendo que soportar numerosas limitaciones en su acceso a servicios que son esenciales para la vida social y económica. Aun cuando el marco estimula a los Estados miembros a tomar medidas que faciliten el acceso a los servicios de que disfruta la mayoría de los usuarios, las medidas adoptadas y los resultados conseguidos varían enormemente en la UE.

Conservación del número

La conservación del número está ya disponible para los usuarios fijos y móviles en todos los Estados miembros excepto Bulgaria y Rumanía. Algunos Estados miembros han tomado medidas para facilitar la conservación del número en el caso de los servicios VoIP y de operador de redes móviles virtuales (MVNO), pero la normativa varía enormemente, dependiendo de la clasificación y el uso de los correspondientes números. El plazo necesario para transferir el número conservado (y el coste de esta transferencia) resulta crítico para hacer posible la competencia. Aun cuando se han conseguido algunas mejoras (p. ej., en Francia, España y el Reino Unido), los plazos excesivos siguen dificultando la competencia en muchos Estados miembros, motivo por el cual la Comisión ha propuesto que se exija legalmente que la transferencia del número tenga lugar en el plazo de un día hábil.

El número europeo de urgencia 112 puede utilizarse para llamar gratuitamente a los servicios de urgencia a partir de un teléfono fijo o móvil en toda la UE exceptuada Bulgaria.

El suministro de información sobre la localización de quien efectúa la llamada a un servicio de urgencia sigue planteando problemas. La Comisión ha decidido llevar a seis Estados miembros (Italia, Países Bajos, Lituania, Eslovaquia, Letonia y Polonia) ante el Tribunal de Justicia, y ha incoado un procedimiento contra Rumanía, por no garantizar el suministro de la información sobre la localización de quien efectúa una llamada al 112 en las redes móviles.

La calidad de la respuesta a las llamadas de urgencia varía considerablemente de un Estado miembro a otro, ya que es un ámbito que no está sujeto a normas armonizadas. En tanto no se apruebe la modificación de la actual normativa de la UE, que establecerá un marco para las mejores prácticas en este ámbito, la Comisión está trabajando a través del Comité de Comunicaciones y de su subgrupo especializado en acceso de urgencia, así como a través del Comité de Protección Civil, para promover la calidad de la respuesta a las llamadas al 112.

5. CONCLUSIONES

El sector sigue disfrutando de un aumento de los ingresos basado en el crecimiento permanente del volumen de negocios de los servicios fijos de banda ancha y móviles. Al mismo tiempo, los consumidores se han beneficiado del fortalecimiento del entorno competitivo a través de unos precios más bajos.

El modelo regulador de la UE se ha mostrado capaz de garantizar unos mercados cada vez más competitivos y aportar al mismo tiempo una protección sólida a los consumidores y un servicio básico garantizado.

En los Estados miembros en que se ha aplicado la normativa al nivel de las mejores prácticas, han quedado demostrados los beneficios potenciales para los consumidores, por ejemplo en el despliegue de servicios de banda ancha innovadores. La acción reguladora ha tenido especial éxito allí donde se ha efectuado a tiempo el proceso de análisis de los mercados, se han impuesto a los operadores con PSM unas soluciones suficientemente precisas y detalladas, ha habido eficiencia en la tramitación de los recursos y en la intervención judicial y no se ha impedido a las entidades reguladoras abordar activamente los problemas no relacionados con los precios.

No obstante, el marco regulador permite actualmente un amplio margen de apreciación en cuanto a las reglas precisas que deben aplicarse y a la manera de aplicarlas en la práctica. De resultas de ello, el entorno regulador se basa a menudo en enfoques incoherentes que obstaculizan fuertemente la materialización de un verdadero mercado único en toda la Unión, con los beneficios económicos que aportaría. Ejemplos de áreas en las que existen discrepancias acusadas en la reglamentación son: las tarifas de terminación en móvil y sus calendarios de transición, las metodologías contables, el tratamiento de la VoIP, la conservación de los números móviles y la discriminación no basada en los precios por parte de los agentes dominantes.

Las propuestas de la Comisión que el Parlamento Europeo y el Consejo examinan actualmente pretenden resolver estos problemas, utilizando enfoques innovadores cuando procede, aunque conservando la idea general básica que inspiró el marco de 2002.