

ES

ES

ES



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 25.5.2010  
COM(2010)253 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 2009 (DECIMOQUINTO INFORME)**

SEC(2010)630

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente Comunicación informa sobre la evolución del mercado y de la reglamentación en el sector de las comunicaciones electrónicas de la UE durante 2009<sup>1</sup>.

Aun cuando el actual marco regulador de la UE ha resultado beneficioso para los ciudadanos europeos, al aportarles servicios de comunicaciones electrónicas innovadores y cada vez más asequibles, subsisten algunos obstáculos importantes que es preciso superar. No se han disipado las dudas sobre la independencia y eficacia de las autoridades nacionales de reglamentación (ANR). Las importantes diferencias que presentan determinados precios al por mayor y al por menor entre un Estado miembro y otro no pueden justificarse solamente por las características de los mercados, sino que resultan también de la diversidad de los enfoques reguladores. Por ejemplo, las tarifas de terminación en móvil al por mayor en los Estados miembros cuyas tarifas figuran entre las cinco más elevadas son, en promedio, 2,5 veces superiores a las de los Estados miembros cuyas tarifas figuran entre las cinco más baratas. Análogamente, el precio medio de las comunicaciones móviles al por menor por minuto es casi cuatro veces más elevado en promedio en los Estados miembros que tienen las cinco tarifas más elevadas en comparación con los de las cinco tarifas más baratas. Estas diferencias se acentúan por no aplicarse las medidas de manera coherente, oportuna, transparente y previsible y por la incapacidad de las ANR para actuar en respuesta a la evolución de la tecnología y el mercado. Los consumidores y las empresas deben habérselas con 27 mercados distintos, por lo que no pueden aprovechar el potencial económico asociado a un mercado único.

Algunos mercados de comunicaciones electrónicas, tales como el de la telefonía vocal, están alcanzando su madurez, con lo cual su crecimiento se ralentiza. Un crecimiento sostenible en el futuro exigirá innovaciones en los servicios y nuevos modelos de negocio. Resulta imperativo pasar al marco de la próxima generación, con sus nuevas oportunidades y retos. Esta transición exige importantes inversiones para reforzar la capacidad de las redes fijas y móviles.

El 19 de mayo de 2010, al amparo de la estrategia Europa 2020<sup>2</sup>, la Comisión adoptó una Agenda Digital<sup>3</sup> en la que se establecen varias medidas encaminadas a impulsar la economía digital, fomentar la transición hacia un entorno de alta velocidad y fortalecer el mercado único en línea. Estas medidas deben ir acompañadas de enfoques reguladores coherentes y de una aplicación eficiente de las distintas medidas. Además, será necesario que el marco regulador revisado<sup>4</sup>, que entró en vigor el 19 de diciembre de 2009, sea adecuadamente incorporado al Derecho interno de los Estados miembros y aplicado en los plazos fijados.

## 2. EVOLUCIÓN DEL MERCADO

Aunque el sector consiguió en 2009 capear la crisis económica, la maduración de mercados tradicionales tales como la telefonía vocal fija y móvil plantea retos de envergadura para la

---

<sup>1</sup> A menos que se indique otra cosa, la situación descrita es la vigente a 31 de diciembre de 2009 y los datos de los mercados son los aplicables a 1 de octubre de 2009.

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

<sup>3</sup> Una Agenda Digital para Europa.

<sup>4</sup> DO L 337 de 18.12.2009.

continuidad del crecimiento. Este fue muy rápido tras la liberalización, pero se ha ido ralentizando en los últimos años. El incremento de los ingresos generados por las comunicaciones de datos no compensa todavía el descenso de los correspondientes a las comunicaciones vocales.

La coyuntura económica obligó a los usuarios a gastar menos. No obstante, gracias a los grandes planes de recorte de costes y a factores tales como los modelos de negocio basados en productos de tarifa plana, fue posible seguir obteniendo beneficios. La inversión disminuyó y se centró principalmente en las redes fijas. Sin embargo, en la mayor parte de los países, la inversión en las redes de acceso de próxima generación, aun estimulada por la competencia de las tecnologías de cable y por las inversiones de las autoridades locales, sigue siendo limitada. Aunque será difícil que retornen las tasas de crecimiento del pasado, hay buenas perspectivas para lograr un crecimiento positivo en 2010/2011, gracias a la recuperación del PIB y al mayor gasto de los usuarios.

En 2008, los ingresos del sector de las comunicaciones electrónicas en la UE ascendieron a 351 000 millones de euros, lo que representa aproximadamente la mitad del sector de las TIC en su conjunto. Siete de los diez principales operadores de telecomunicaciones del mundo son europeos. El 43 % de los ingresos del sector de las comunicaciones electrónicas procede de la telefonía vocal fija y del acceso fijo a Internet (incluidos los servicios de comunicaciones de datos para las empresas), el 46 %, de los servicios móviles (voz y datos) y el 10 % restante de la televisión de pago<sup>5</sup>. Según el Observatorio Europeo de la Tecnología de la Información (EITO), el crecimiento fue en 2009 próximo a cero (cuadro 1).

**Cuadro 1**

	<b>Porcentaje de crecimiento</b>	<b>Cuota de los ingresos de los servic. de telecom.</b>
<b>Telefonía vocal fija y acceso y servicios de Internet</b>	-2,5 %	36 %
<i>telefonía vocal fija</i>	-6,3 %	24 %
<i>acceso y servicios de Internet</i>	5,6 %	12 %
<b>Telefonía vocal móvil y servicios móviles de datos</b>	0,6 %	47 %
<i>telefonía vocal móvil</i>	-1,8 %	36 %
<i>servicios móviles de datos</i>	9,3 %	11 %
<b>Servicios de datos empresariales</b>	0,6 %	7 %
<b>TV de pago</b>	11,7 %	10 %
<b>Total servicios de telecom. (Servicios de transporte)</b>	0 %	100 %

Fuente: EITO (2009)

### **Banda ancha**

En 2009, algunos Estados miembros (p. ej., los Países Bajos y Dinamarca) fueron líderes mundiales en cuanto a penetración. El índice de penetración medio de la banda ancha fija alcanzó el 24,8 %<sup>6</sup>, lo que supone un incremento de 2 puntos porcentuales en comparación

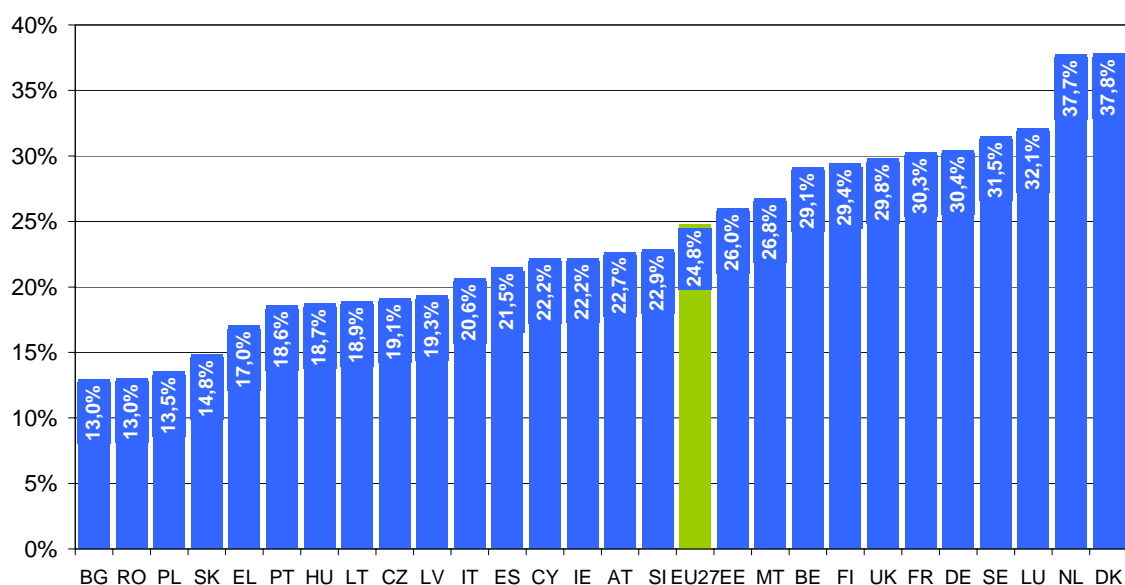
<sup>5</sup> Los ingresos procedentes de los servicios de televisión de pago incluyen los ingresos totales por abono a los canales y servicios de la televisión de pago (es decir, canales con suplemento y paquetes por satélite, cable, ADSL o televisión terrestre).

<sup>6</sup> Índice de penetración basado en la población a 1 de enero de 2010.

con las cifras del año anterior, aunque el ritmo de crecimiento disminuyera en más de un tercio.

Figura 1

Índice de penetración de la banda ancha, enero de 2010



La mayor parte de las líneas de banda ancha se basan en las tecnologías xDSL. El despliegue de la banda ancha de gran capacidad sigue siendo limitado, pues solo alrededor de la cuarta parte de las líneas ofrecen más de 10 megabit por segundo (Mbps). Europa se está quedando rezagada en lo que se refiere al acceso de próxima generación. Las líneas basadas en la fibra hasta los locales<sup>7</sup> representan solamente entre el 1,8 % y el 5 % del total de las líneas de banda ancha fija, lo que indica la necesidad de mejorar las condiciones para el despliegue de las redes de acceso de próxima generación (NGA). Los precios al por menor disminuyeron, principalmente como consecuencia de las mejoras de la velocidad y de las ofertas combinadas con tarifa plana.

A partir de julio de 2003, la cuota de mercado de los operadores históricos en el mercado de la banda ancha fija ha ido descendiendo hasta estabilizarse en el 45 % (48,3 % si se incluye la reventa). Sin embargo, en algunos países estos operadores están recuperando cuota de mercado. La desagregación del bucle local ha aumentado (73,7 % de líneas DSL de nuevos operadores, frente a un 69,2 % en enero de 2009), principalmente a expensas de la reventa, que pasó del 12,9 % de las líneas DSL de nuevos operadores en enero de 2009 a 9,4 % en enero de 2010. Los bucles locales desagregados permiten a los nuevos operadores ofrecer servicios de triple oferta, que incluyen la televisión sobre IP.

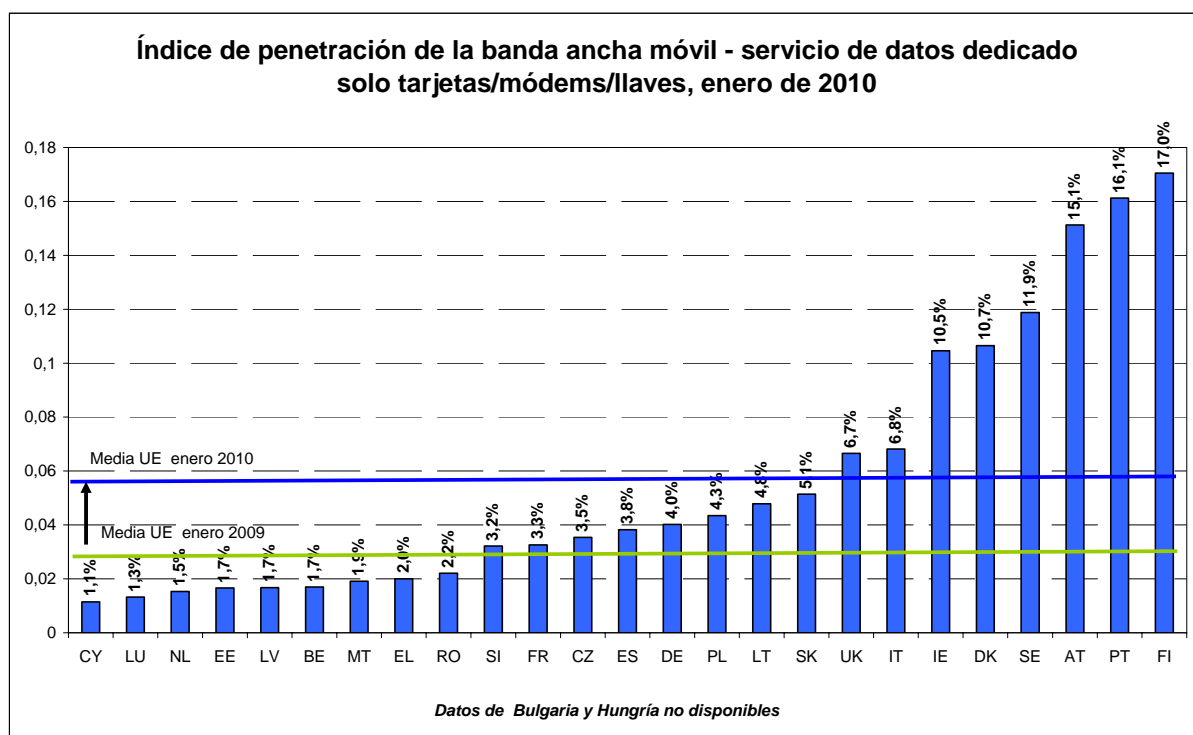
### Sector móvil

Aun cuando buena parte del crecimiento de los últimos años se haya debido a las comunicaciones móviles, el sector se encuentra actualmente en una encrucijada. Pese a

<sup>7</sup> Incluidas la fibra hasta el hogar (FTTH) y la fibra hasta el edificio (FTTB) acompañadas con soluciones de red de área local (LAN), pero excluidas las denominadas tecnologías VDSL (DSL de muy alta velocidad).

aportar más del 80 % de los ingresos totales del sector móvil, la cuota de las comunicaciones vocales en términos de tráfico está disminuyendo en beneficio de las comunicaciones de datos, con la consiguiente mayor presión sobre la capacidad de las redes. Los ingresos de la Internet móvil representan solamente el 4 % de los ingresos totales del sector. La penetración media de las tarjetas de banda ancha móviles dedicadas está aumentando rápidamente, con un índice de penetración del 5,2 %, frente al 2,8 % en enero de 2009 (figura 2). En Finlandia, Portugal y Austria, el índice de penetración supera el 15 %. La convergencia se ha hecho realidad y los operadores móviles adaptan sus modelos de negocio al incorporarse al mercado de la banda ancha móvil nuevos agentes, tales como los proveedores de servicios de Internet y los fabricantes.

Figura 2



### 3. MARCO REGULADOR

#### Marco institucional

##### *Independencia de las ANR*

La independencia de las ANR resulta esencial para que la reglamentación sea equitativa y eficaz. La necesidad de garantizar que las funciones reguladoras de los Estados miembros estén estructuralmente separadas, de manera efectiva, de las actividades asociadas a la propiedad o el control de los operadores está detrás de los procedimientos de infracción en curso contra Letonia, Lituania y Rumanía.

El cese de los presidentes de las ANR llevó a la Comisión a tomar medidas contra algunos Estados miembros (Rumanía y Eslovaquia) y a iniciar una investigación sobre los criterios de cese en Eslovenia. El marco regulador revisado exige que los Estados miembros garanticen que solo pueda cesarse al responsable de una ANR cuando deje de cumplir las condiciones necesarias para el desempeño de sus cometidos, que deben establecerse por adelantado en la legislación nacional. La Comisión seguirá centrando su atención en este asunto en el contexto de la aplicación del marco regulador revisado.

##### *Competencias y recursos de las ANR*



Según dictamen del Tribunal de Justicia Europeo, las ANR deben disfrutar de todas las competencias necesarias para el desempeño de sus cometidos<sup>8</sup>.

El marco regulador revisado exige que las ANR cuenten con recursos financieros y humanos adecuados para llevar a cabo las tareas que se les han confiado. En varios Estados miembros, la difícil situación económica complica todavía más la asignación de suficientes recursos. Aunque la mayor parte de las ANR parecen bien pertrechadas para llevar a cabo sus tareas reguladoras, en algunos Estados miembros se han señalado problemas en este sentido.

#### *Vías de recurso*

El acceso a una revisión judicial efectiva de las decisiones de las ANR constituye un derecho fundamental de todas las partes afectadas. Tras precisar el Tribunal de Justicia Europeo la interpretación del concepto de «parte afectada»<sup>9</sup>, se han notificado modificaciones de las prácticas precedentes. En Austria, la ANR solicita ahora la participación de todas las partes interesadas en los procedimientos de revisión de los mercados. En Suecia, una nueva legislación permite a todos los agentes del mercado y a los usuarios recurrir las decisiones de la ANR.

El tiempo y los medios consumidos por los procedimientos de recurso siguen constituyendo un importante reto para la eficacia de la regulación y la seguridad jurídica. Se ha notificado que tal es el caso, p. ej., en Bélgica, Grecia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Suecia y el Reino Unido. En algunos casos, los reguladores están preocupados porque el número de recursos y controversias llega a afectar a su programa de trabajo.

#### **Medidas reguladoras**

##### *Análisis del mercado y medidas aplicadas*<sup>10</sup>

Aun cuando algunas ANR progresaron con sus revisiones periódicas y/o combatieron problemas fundamentales con medidas más eficaces adaptadas al contexto de la próxima generación (p. ej., acceso a bucles de fibra desagregados en los Países Bajos), los resultados de otros reguladores fueron más limitados (p. ej., Bélgica y Luxemburgo). Rumanía y Bulgaria, aunque están progresando, tienen aún pendiente la finalización de su primera ronda de revisiones del mercado. En algunos casos, cuando por fin se llega a una medida, esta ha quedado ya superada, p. ej., el acceso indirecto ATM en Alemania. La falta de claridad de algunas medidas contribuye asimismo a demorar su adopción y tiende a generar controversias que consumen aún más recursos de los reguladores.

Aparte del mecanismo de consulta comunitaria, la Comisión utilizará sus competencias de ejecución para emitir recomendaciones que permitan reforzar la coherencia de la reglamentación. Convendrá poner eficazmente al servicio de esa coherencia el papel más destacado de la Comisión en materia de medidas y la nueva estructura institucional previstos en el marco revisado. De particular importancia es que el Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE) tome medidas en el momento oportuno.

---

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

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

<sup>10</sup> Véase también la Comunicación sobre las revisiones de los mercados con arreglo al marco regulador de la UE (tercer informe).

### *Banda ancha*

En algunos Estados miembros, la situación competitiva de los mercados de banda ancha se ha estancado o incluso deteriorado recientemente. Esto se debe en parte a que no se han aplicado medidas de manera eficaz y oportuna. En algunos casos, solo muy recientemente se ha podido disponer de importantes productos de acceso, p. ej., DSL desnuda en la República Checa, Chipre y Eslovenia, o acceso indirecto en Eslovaquia. Las ofertas de referencia pertinentes, tales como las relativas al ADSL o al VDSL, se ven sujetas a retrasos en ocasiones (p. ej., en Italia, Alemania, Bélgica, Bulgaria o Luxemburgo).

La tendencia actual del mercado hacia los productos combinados está afectando significativamente a la dinámica competitiva y planteando retos adicionales a las ANR. Es necesario examinar la medida en que los productos de acceso al por mayor disponibles permiten a los operadores alternativos competir con las ofertas combinadas al por menor de los operadores históricos.

Aun cuando algunas ANR incluyeron la fibra en los mercados de banda ancha al por mayor, imponiendo obligaciones al respecto (p. ej., los Países Bajos, Finlandia, Letonia y Estonia), otros la excluyeron o no la regularon (p. ej., Francia, Alemania, Italia, Chipre, Grecia, Luxemburgo y Suecia). Los Países Bajos han impuesto una obligación de desagregación de los bucles de fibra. Algunas ANR han impuesto soluciones diferentes para las redes de fibra y las de cobre (p. ej., Estonia, los Países Bajos y Finlandia).

Con intención de fomentar el despliegue de las redes NGA, se han adoptado medidas legislativas (p. ej., en Portugal, Austria, Francia y Eslovenia) que facilitan el acceso a la infraestructura física y el uso compartido de las instalaciones. Además, muchas ANR han hecho obligatorio el acceso a las infraestructuras pasivas a fin de facilitar a los operadores alternativos la posibilidad de desplegar una red (p. ej., Dinamarca, Grecia, Estonia, Eslovenia, Portugal, Alemania, Francia y España). Se han adoptado medidas en relación con el cableado interior mediante obligaciones simétricas en Francia, Portugal y España.

Hace falta una mayor coherencia, transparencia y seguridad jurídica en medidas reguladoras tales como las relativas a la migración del cobre a la fibra. A tal efecto, la Comisión adoptará en 2010 una recomendación sobre el acceso regulado a las NGA.

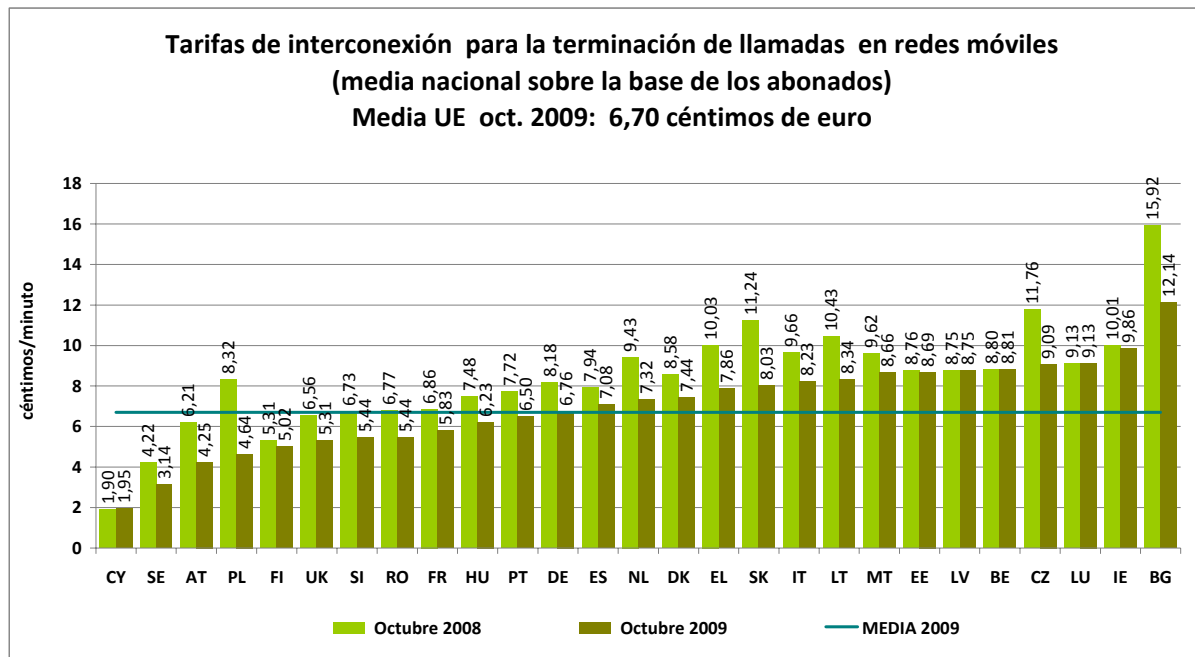
### *Comunicaciones móviles*

Las tarifas de terminación en móvil (MTR) siguieron descendiendo (en un 18,4 %, frente al 14,8 % de 2008), pero subsisten unas discrepancias significativas entre Estados miembros (figura 3). Las tarifas más bajas son las de Chipre (1,95 céntimos de euro) y las más elevadas las de Bulgaria (12,4 céntimos). Las MTR siguen siendo elevadas en comparación con las tarifas de interconexión de redes fijas. Las divergencias en el trato dispensado por la reglamentación a las tarifas de terminación falsean la competencia y obstaculizan el desarrollo del mercado único. Por este motivo, la Comisión adoptó una Recomendación sobre el tratamiento normativo de las tarifas de terminación de la telefonía fija y móvil<sup>11</sup>. Se espera que, cuando las ANR apliquen esta Recomendación, se produzcan nuevas reducciones.

---

<sup>11</sup> DO L 124 de 20.5.2009, p. 67.

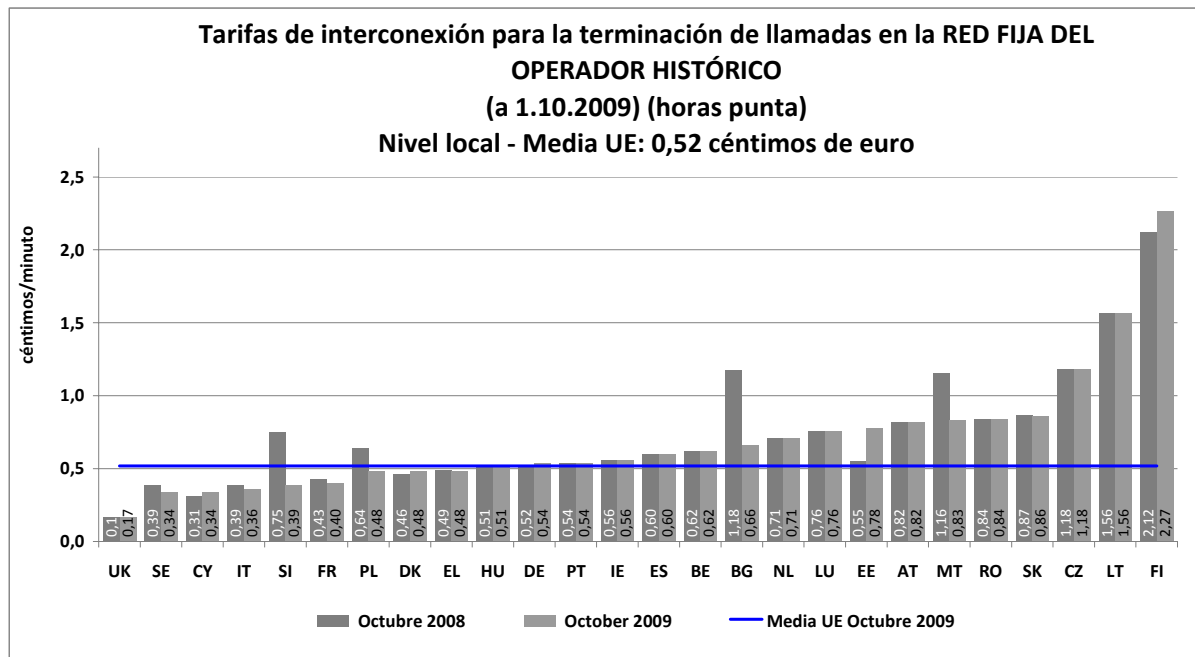
Figura 3



### Comunicaciones fijas

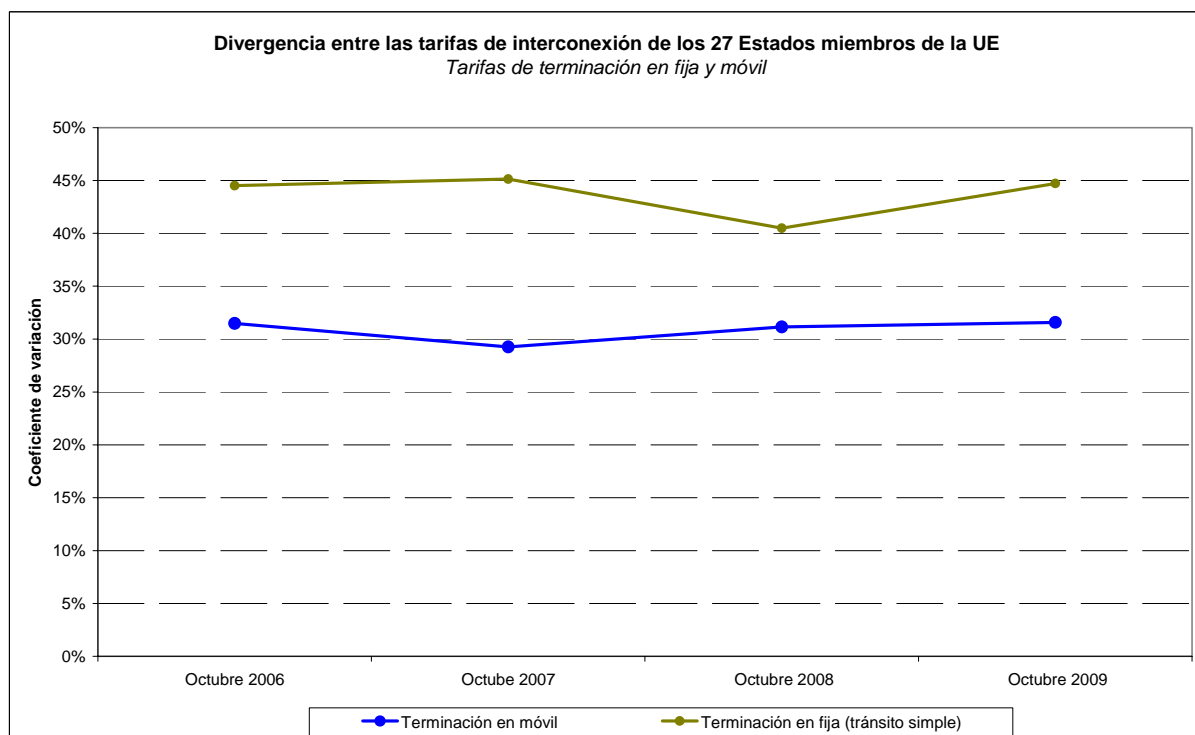
Se profundizó en la desregulación de los mercados de llamadas vocales al por menor en el Reino Unido, Eslovenia, los Países Bajos, Malta, España, Austria y Alemania. Se suprimió la regulación del mercado de líneas arrendadas al por menor en Finlandia, Alemania, la República Checa e Italia. A nivel mayorista, hubo desregulación en los mercados de tránsito (Suecia, España y Alemania) y en el mercado de segmentos troncales de líneas arrendadas (Italia, Polonia y España). Las medidas de las ANR en relación con la terminación en red fija se han traducido en una modesta reducción de las tarifas promedio de dicha terminación. No obstante, los niveles de estas tarifas siguen siendo muy dispares (figura 4).

Figura 4<sup>12</sup>



Las divergencias en las tarifas de terminación de los Estados miembros (figura 5) no han disminuido en los últimos años. Las variaciones en el caso de las tarifas de terminación en red fija están creciendo ligeramente.

Figura 5<sup>13</sup>



## Gestión del espectro

<sup>12</sup> Nivel local no aplicable en Letonia.

<sup>13</sup> El coeficiente de variación es el cociente entre la desviación típica y la media.

### *Dividendo digital*

Las medidas reguladoras inmediatas que recomienda la Comisión son llevar a término la transición de la radiodifusión analógica a la digital antes del 1 de enero de 2002 y elaborar unas condiciones de uso armonizadas para las subbandas de 790-862 MHz<sup>14</sup>. Es necesaria una actuación coordinada para abrir el espectro del dividendo digital a diferentes servicios, ya que esto dará oportunidad, especialmente a los operadores de redes inalámbricas de banda ancha, de obtener unas valiosas radiofrecuencias, lo que a su vez se espera refuerce la competencia en la prestación de servicios de banda ancha.

Varios Estados miembros adoptaron decisiones estratégicas sobre el uso del dividendo digital, y algunos han anunciado sus intenciones en lo que se refiere a su asignación. En particular, se ha comunicado que en 2010 se subastará espectro del dividendo digital en Alemania, el Reino Unido y Suecia. Dinamarca ha anunciado ya que el dividendo digital se utilizará para fines distintos de la radiodifusión, en particular para la banda ancha móvil, y Francia tiene proyectos similares.

### *Liberalización del espectro*

Otros Estados miembros tomaron medidas en favor de la introducción de mecanismos basados en el mercado en sus prácticas de gestión del espectro. La Directiva GSM revisada<sup>15</sup> prevé la introducción de nuevos servicios inalámbricos en la banda de 900 MHz, comenzando con los servicios UMTS. Muchos Estados miembros han tomado ya medidas reguladoras para permitir el uso de las bandas de frecuencias de 900 MHz y 1800 MHz para servicios basados en tecnologías distintas del GSM.

### *Servicios móviles por satélite*

A raíz de una Decisión del Parlamento Europeo y el Consejo<sup>16</sup> sobre la selección y autorización de sistemas que prestan servicios móviles por satélite, en mayo de 2009 concluyó un procedimiento comunitario de selección. Dos operadores fueron seleccionados para la prestación de estos servicios. Los Estados miembros deben tomar prontamente las medidas necesarias para autorizar y supervisar el desarrollo de estos sistemas.

## **4. INTERESES DE LOS CONSUMIDORES**

### *Velocidades y precios de la banda ancha*

La mayor parte de las líneas de banda ancha en Europa están por encima de los 2 Mbps, en una proporción que no deja de incrementarse (figura 6). Los precios de la banda ancha al por menor disminuyeron, aunque no tanto como en el año anterior. Persiste la tendencia a que los usuarios reciban un acceso a Internet más rápido por un precio similar.

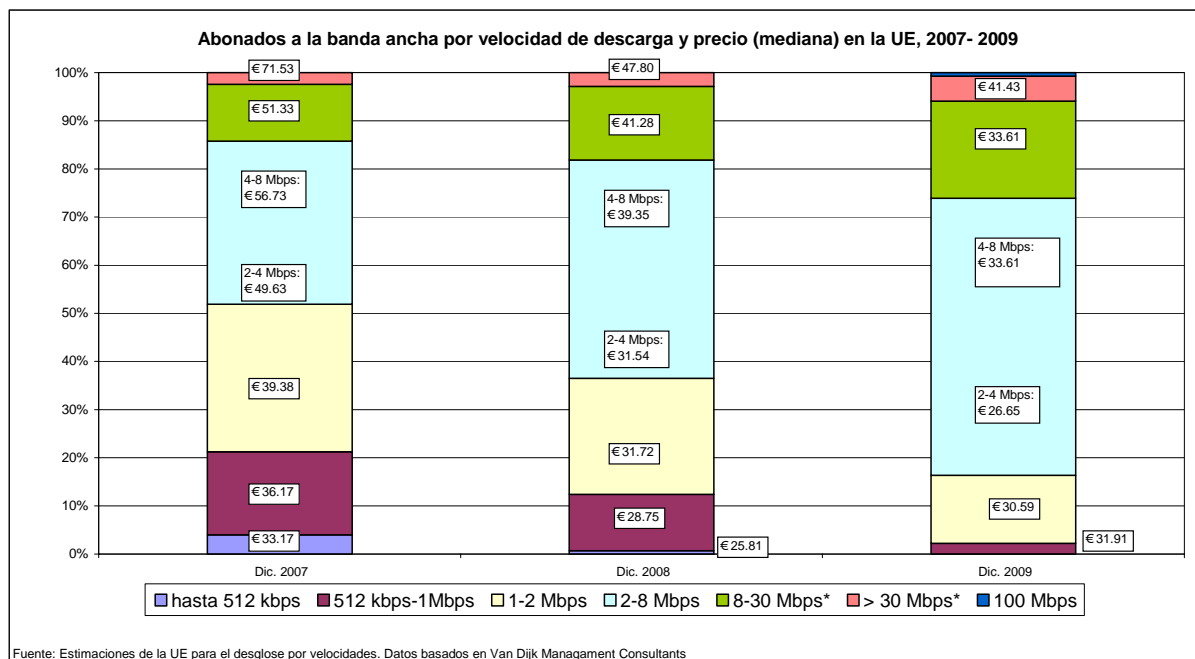
---

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

<sup>15</sup> DO L 274 de 20.10.2009, p. 25.

<sup>16</sup> DO L 172 de 2.7.2008, p. 15.

**Figura 6**



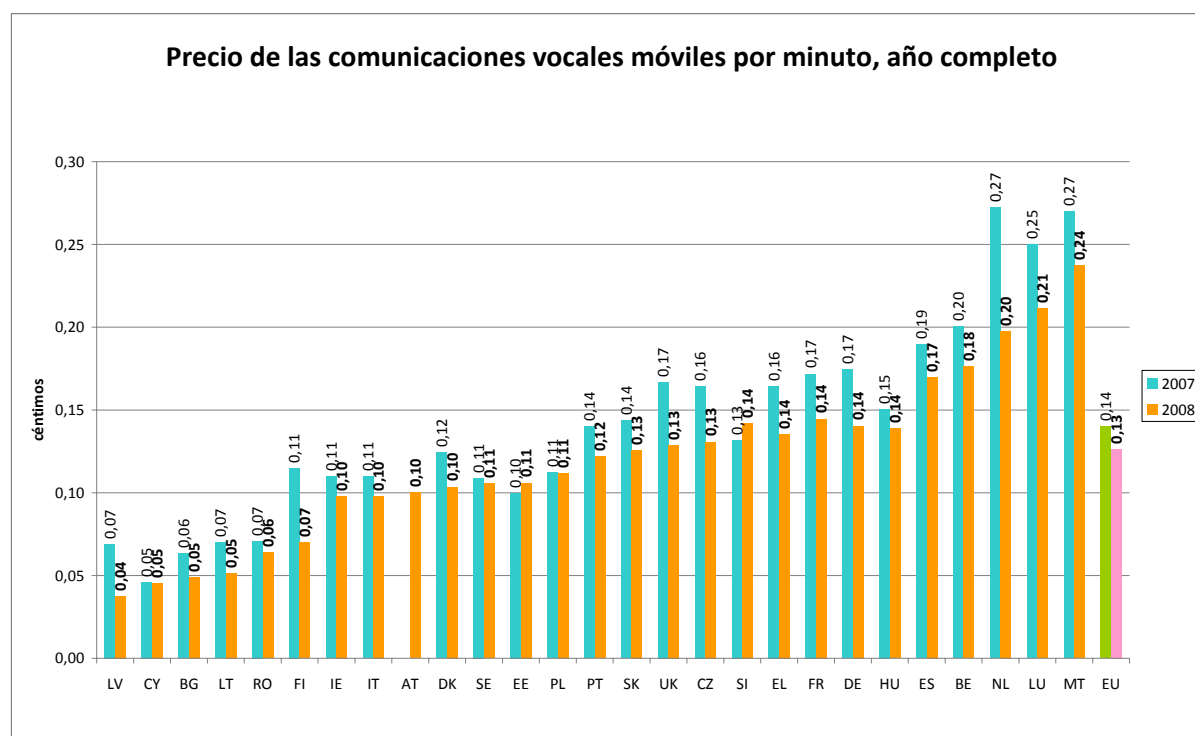
*Precios de las comunicaciones móviles*

El Reglamento sobre itinerancia<sup>17</sup> ha hecho disminuir sensiblemente las tarifas de itinerancia y mejorado su transparencia para los usuarios de la telefonía móvil que se desplazan en la UE.

El precio medio por minuto de las comunicaciones móviles pasó de 0,14 € en 2007 a 0,13 € en 2008. El reforzamiento de la competencia, combinado con una regulación más eficaz de las tarifas de terminación, ha propiciado un crecimiento de las ofertas de tarifa plana que ha hecho disminuir los precios al por menor. Las reducciones porcentuales más importantes se produjeron en Finlandia y Letonia (figura 7), pero los precios son todavía muy dispares, pues van de los 0,04 € de Letonia a los 0,24 € de Malta. Estas diferencias no se pueden explicar solamente por las características del mercado, siendo indicio, por consiguiente, de que no existe todavía un mercado único.

<sup>17</sup> DO L 167 de 29.6.2009, p.12.

**Figura 7**



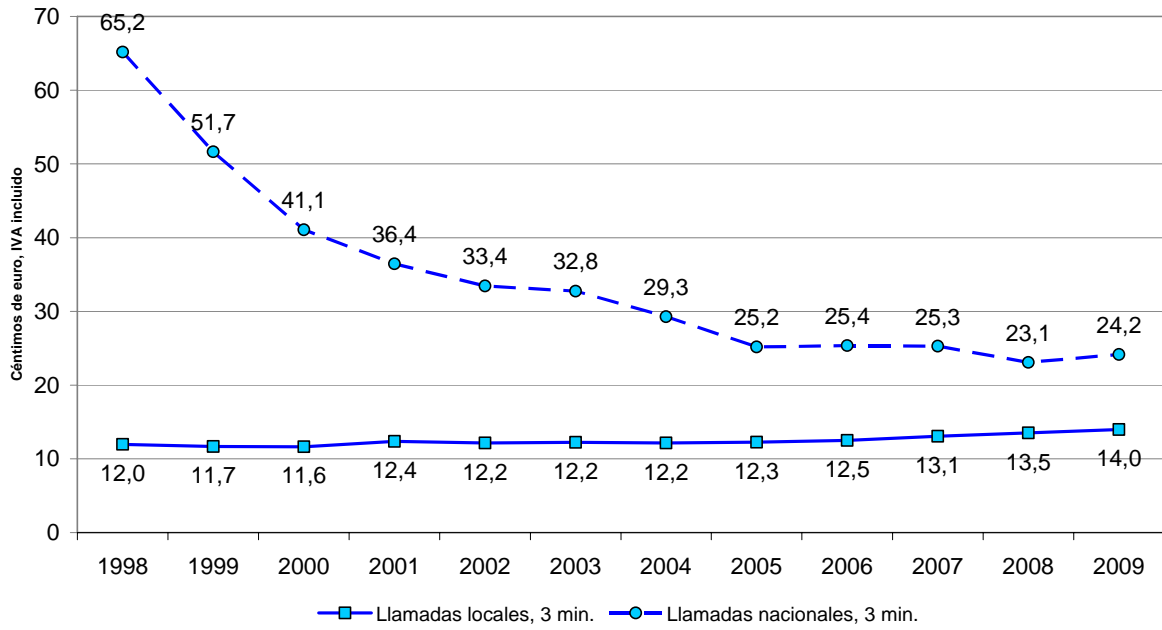
*Precios de la telefonía fija*

Las tarifas de la telefonía vocal fija aumentaron en 2009. Pese a la tendencia general decreciente de la pasada década, el precio de la llamada local de 3 minutos aumentó un 13,7 % en 2009<sup>18</sup>, y el de la llamada nacional de 3 minutos, un 14,8 %. La llamada local de 10 minutos se encareció ligeramente, en un 0,5 %, mientras que la llamada nacional de 10 minutos lo hacía en un 14,1 % (figura 8). Desde 2007, los precios al por menor de las llamadas locales han tendido a la divergencia, sin que la fragmentación del precio de las llamadas vocales nacionales haya disminuido con el tiempo (figuras 9 y 10).

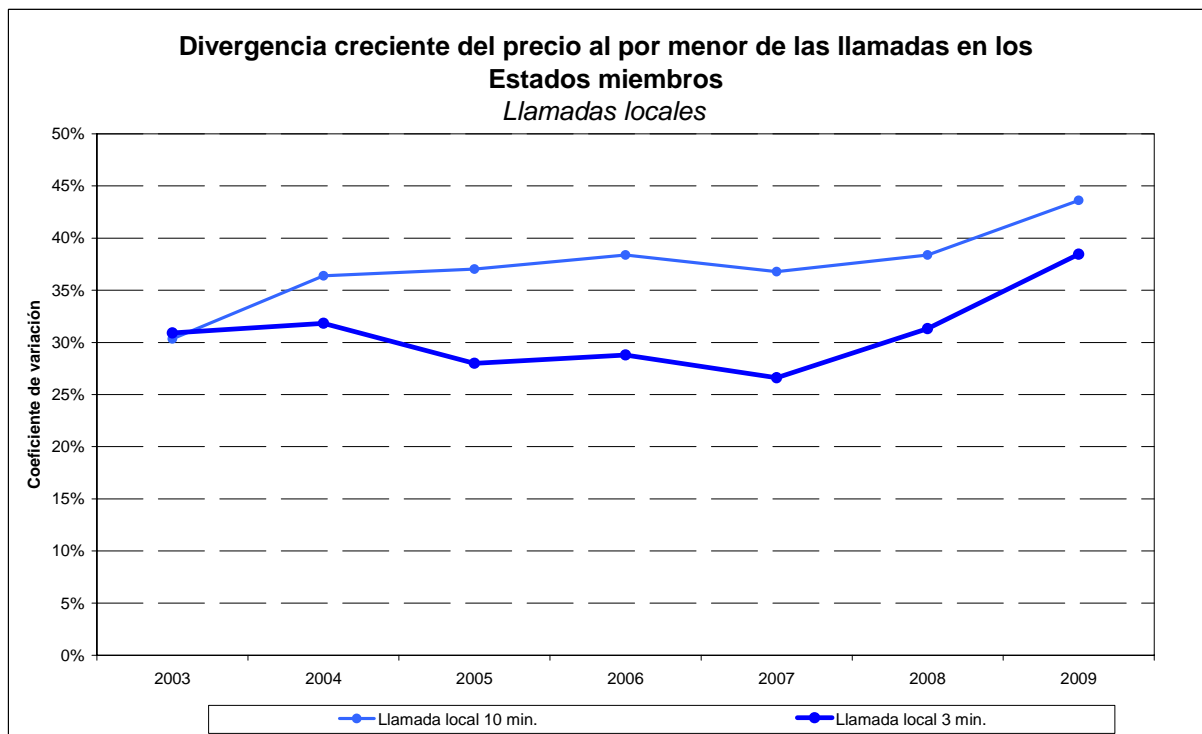
**Figura 8**

<sup>18</sup> Metodología de la OCDE.

**Tarifa por llamada local y nacional, 3 min.  
EU27 ponderado**

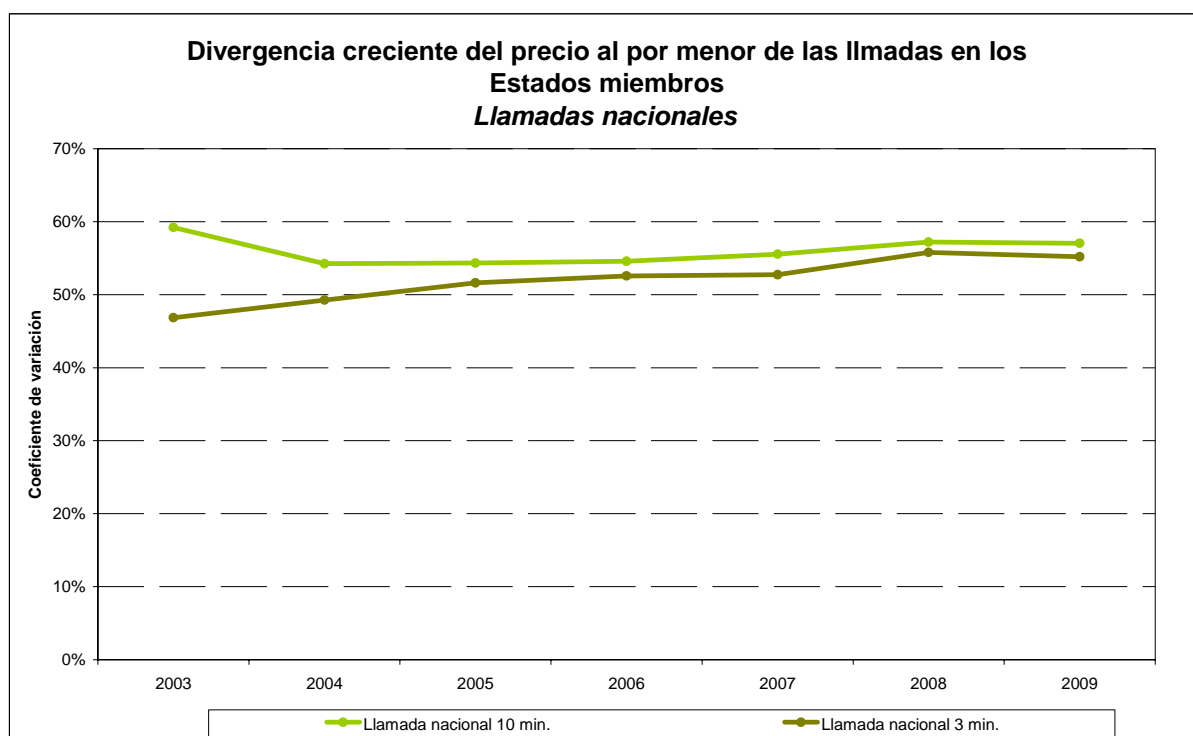


**Figura 9**



**Figura 10**





### Transparencia de las tarifas

Varios Estados miembros reforzaron la transparencia aprobando nueva legislación (p. ej., Rumanía, Portugal, Francia, el Reino Unido, España, Lituania, Polonia, Hungría y Eslovenia).

Algunos Estados miembros reforzaron las obligaciones de transparencia, los códigos de conducta o las limitaciones de precios con respecto a los servicios de tarifa superior y de valor añadido.

En lo que se refiere a la calidad del servicio, la atención se centró en los servicios de Internet, y en particular en las velocidades de la banda ancha. Algunas ANR (p. ej., Dinamarca, Letonia o Grecia) siguieron desarrollando herramientas informáticas que permiten a los usuarios finales comprobar la velocidad real de su banda ancha.

El marco regulador revisado consolida la exigencia de ofrecer información transparente sobre los precios y las condiciones del servicio.

### Servicio universal

Las medidas adoptadas en relación con el servicio universal tienen dos vertientes. En primer lugar, varios Estados miembros llevaron a cabo nuevos procedimientos de designación para parte de los elementos de las obligaciones de servicio universal existentes o para su totalidad. En segundo, los Estados miembros aceptaron cada vez en mayor medida la posibilidad de incluir los servicios de banda ancha en el ámbito del servicio universal. En varios Estados miembros, el servicio universal se sigue prestando al amparo de un régimen transitorio o mediante legislación sin un procedimiento de designación. La Comisión ha subrayado la necesidad de efectuar prontamente las designaciones. Aunque el número de solicitudes de compensación va en aumento, en la mayor parte de los Estados miembros no se ha activado el mecanismo de financiación del servicio universal. Habida cuenta de las demoras administrativas, los procedimientos judiciales o las actualizaciones de las metodologías de

cálculo del coste neto, la compensación mediante un fondo de servicio universal sólo está vigente en Francia, la República Checa y Rumanía.

Varios Estados miembros han relajado las obligaciones relativas a los servicios que presta el mercado o que se consideran de importancia decreciente. Por ejemplo, en la República Checa, Estonia, Italia, Finlandia, Irlanda y Austria no hay ninguna empresa designada para que ofrezca guías telefónicas completas o servicios de información sobre números de abonados. En Alemania, Luxemburgo y Suecia, el servicio universal se presta sin una designación oficial.

Están aún pendientes procedimientos de infracción por aplicación incorrecta contra Bélgica, Portugal y España. Además, se examina actualmente el mecanismo de financiación danés.

### **Acceso a Internet de los usuarios y gestión de redes**

La economía de Internet se basa en la disponibilidad de servicios y aplicaciones innovadores. El marco regulador revisado refuerza los requisitos de transparencia y dota a las ANR de competencias para fijar parámetros de calidad del servicio que impidan la degradación de los servicios y la obstaculización o ralentización del tráfico. Se ha considerado que la neutralidad de la red plantea problemas en algunos Estados miembros, principalmente por existir operadores móviles que impiden el acceso a los servicios o aplican estrategias diferenciadas de fijación de precios. En algunos Estados miembros, las iniciativas legislativas encaminadas a proteger los derechos de propiedad intelectual desencadenaron un debate sobre cómo conseguir el equilibrio entre los derechos de los usuarios finales y la necesidad de salvaguardar los intereses legítimos de los titulares de los derechos. La Comisión, en consonancia con su Declaración ante el Parlamento Europeo<sup>19</sup>, seguirá muy de cerca el desarrollo de los acontecimientos.

### **Conservación del número**

La conservación del número está disponible ya en todos los Estados miembros, aunque se ve afectada por dos factores importantes: el plazo y los precios. En algunos se han conseguido reducciones importantes de los plazos (Portugal, los Países Bajos, Eslovaquia, Polonia y la República Checa) o estaba previsto hacerlo. El plazo medio para la transferencia de números móviles y fijos en octubre de 2009 era de 4,1 días y 6,5 días respectivamente, frente a los 8,5 y 7,5 de octubre de 2008. Hay que seguir progresando, ya que el marco regulador revisado exige que el número sea transferido en el plazo de un día hábil.

---

<sup>19</sup> DO L 337 de 18.12.2009, pp. 37-69.

Figura 11

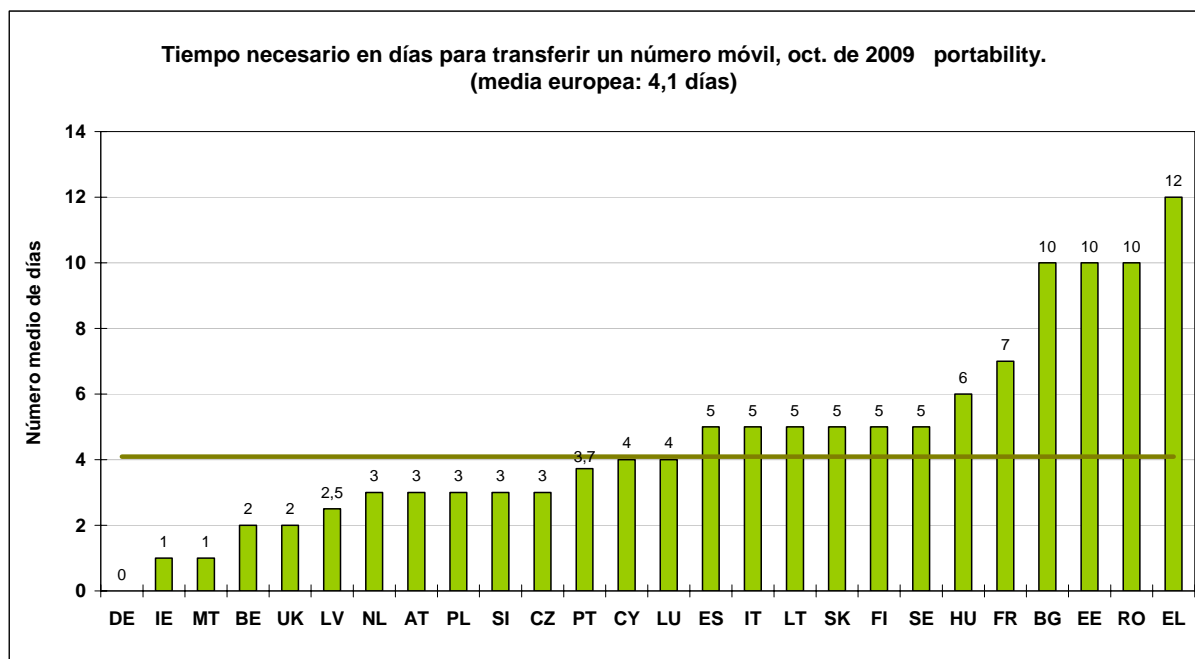
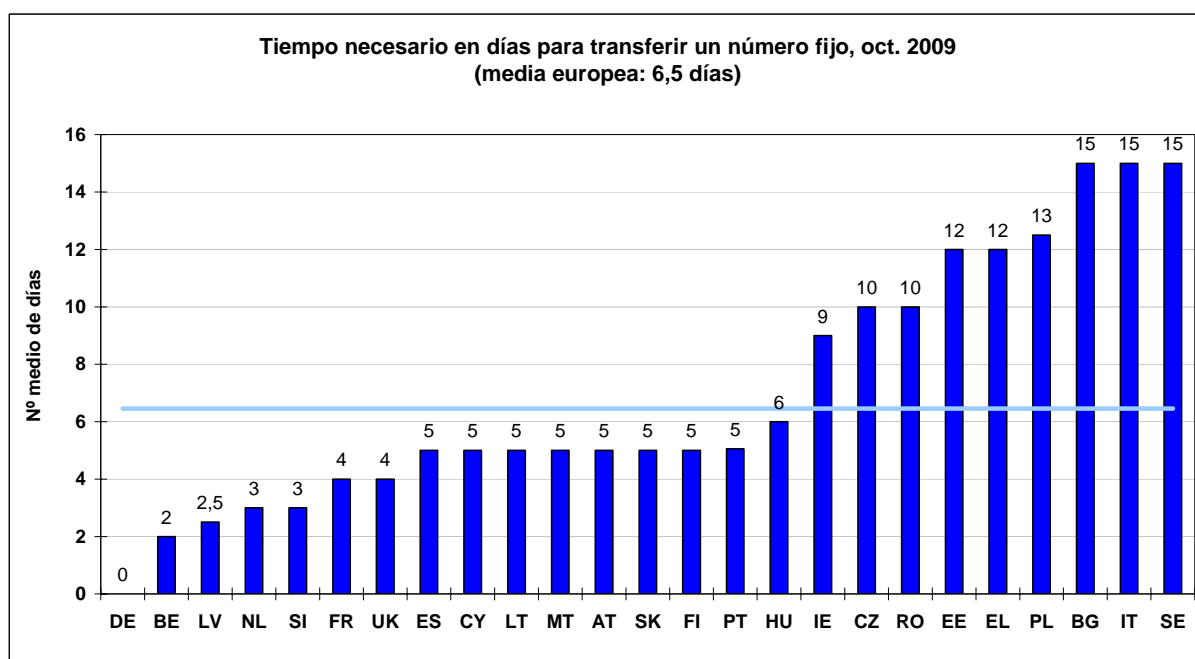


Figura 12



Mientras que en algunos países no se aplican tarifas al por mayor para los números fijos, en Eslovaquia los operadores se cobran unos a otros 50 euros. En el caso de los números móviles, no se aplican tarifas al por mayor en siete Estados miembros, pero alcanzan precios tan elevados como 33 euros en Eslovaquia y 21 en la República Checa. En algunos Estados miembros se cobra también a los clientes al por menor por la conservación del número, práctica que disuade a los consumidores de solicitar este servicio.

### Número europeo de urgencia 112

La Comisión mantiene su compromiso de garantizar la seguridad de los ciudadanos europeos que se desplazan al extranjero poniendo a su disposición el número de urgencia 112, utilizable en toda la UE. En la inmensa mayoría de los casos, la prestación de los servicios del 112 se ajusta ya a la legislación europea.

Los servicios de la Comisión investigan actualmente los problemas relacionados con la disponibilidad de la información sobre la localización de quien efectúa la llamada en algunos Estados miembros. Sigue pendiente un procedimiento de infracción contra Italia relacionado con dicha disponibilidad.

Los Estados miembros deben garantizar que los ciudadanos conozcan la existencia del 112. Actualmente, solo uno de cada cuatro ciudadanos de la UE sabe que puede llamar al 112 en cualquier país de la Unión. Recientemente se han adoptado también varias medidas a nivel europeo para que se conozca mejor este número<sup>20</sup>. En febrero de 2009, la Comisión, el Parlamento Europeo y el Consejo declararon el 11 de febrero como «día europeo del 112». De acuerdo con el Reglamento sobre itinerancia, los usuarios de la telefonía móvil reciben un SMS sobre la disponibilidad del 112 cuando se desplazan al extranjero.

El marco regulador revisado refuerza las disposiciones relativas a la información sobre la localización de quien efectúa la llamada, así como sobre la sensibilización, y la Comisión seguirá colaborando con los Estados miembros para garantizar que los ciudadanos europeos se beneficien de todas las ventajas asociadas al número único de urgencia europeo.

## **Privacidad**

En la nueva economía digital, la normativa nacional sobre privacidad debe estar adaptada a su finalidad. La Comisión puso en marcha procedimientos de infracción contra el Reino Unido por incorporar incorrectamente a su Derecho interno la normativa de la UE sobre confidencialidad de las comunicaciones. Los puntos litigiosos se refieren al consentimiento del usuario, la falta de sanciones en caso de infracción y la ausencia de una autoridad independiente que supervise las actividades de interceptación. Otros Estados miembros están tomando medidas para garantizar la integridad y la seguridad de las comunicaciones electrónicas (p. ej., Malta y Suecia) y para sensibilizar sobre los riesgos en línea (Eslovaquia, los Países Bajos y Suecia).

Un estudio reciente<sup>21</sup> sobre medidas encaminadas a combatir el correo no solicitado, los programas espía y los programas maliciosos confirma la necesidad de las modificaciones legislativas que figuran en el marco regulador revisado. Entre ellas figuran unas normas de aplicación más claras y coherentes, acompañadas de sanciones disuasorias, una mayor cooperación transfronteriza y unos recursos adecuados para las autoridades nacionales encargadas de proteger la privacidad en línea del ciudadano.

La Comisión seguirá trabajando para conseguir que aumente la confianza de los consumidores, de manera que puedan explotarse todas las posibilidades de la economía digital en la UE.

---

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

<sup>21</sup>

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

## 5. CONCLUSIONES

Para aproximarse a un auténtico mercado único, resulta esencial acelerar los esfuerzos para afrontar los problemas señalados en la presente Comunicación. La Comisión mantendrá su estrecho seguimiento de la evolución del mercado, de manera que sea posible hacer frente de inmediato a cualquier problema. En consonancia con la Agenda Digital y las medidas que bosqueja en materia de espectro, servicio universal, trato dispensado a las redes NGA en la reglamentación y privacidad, la Comisión adoptará asimismo varias medidas concretas para:

- (1) combatir las divergencias en los enfoques reguladores y la ausencia de una aplicación oportuna y eficaz de las medidas;
- (2) sentar unos fundamentos sólidos que permitan implantar correcta y oportunamente el marco regulador revisado; y
- (3) garantizar que el Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE) funcione de manera eficaz.

Estas medidas, a su vez, reforzarán la competencia en beneficio de los consumidores y garantizarán a los operadores un marco que les permita adaptar sus modelos de negocios a las nuevas realidades.