



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 24.5.2000  
COM(2000)330 definitivo

## ***e*Europe 2002**

**Una società dell'informazione per tutti**

**Progetto di piano d'azione**

**preparato dalla Commissione europea in vista del Consiglio europeo di Feira**

**19-20 giugno 2000**

The logo for eEurope 2002, featuring a stylized lowercase 'e' in yellow followed by 'Europe' in blue, with '2002' in black below it.

## **Il vertice straordinario di Lisbona**

Il Consiglio europeo di Lisbona del 23/24 marzo 2000 ha fissato l'ambizioso obiettivo di far divenire l'Europa l'economia più competitiva e dinamica a livello mondiale. Esso ha inoltre rilevato l'urgente esigenza, da parte dell'Europa, di sfruttare tempestivamente le opportunità offerte dalla nuova economia e in particolare da Internet.

Per raggiungere tale obiettivo, i capi di Stato e di governo hanno invitato il Consiglio e la Commissione ad elaborare "*...un piano d'azione globale eEurope ... avvalendosi di un metodo di coordinamento aperto basato su un'analisi comparativa delle iniziative nazionali combinata con la recente iniziativa della Commissione denominata eEurope e la sua comunicazione intitolata 'Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione'.*"

Il presente progetto di piano d'azione rappresenta la risposta della Commissione a tale richiesta.

### **Contesto**

L'iniziativa eEurope<sup>1</sup> è stata varata dalla Commissione europea nel dicembre 1999 con l'obiettivo di collegare l'Europa on-line. Nel gennaio 2000 la Commissione ha inoltre presentato, a titolo complementare, la comunicazione intitolata "Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione"<sup>2</sup>. Gli indirizzi di massima per la politica economica<sup>3</sup> forniscono il quadro di riferimento per la politica economica, sottolineando l'esigenza di mercati dei capitali efficienti e di una maggiore competizione sui mercati dei prodotti al fine di favorire l'innovazione.

A seguito dell'accoglienza favorevole riservata dagli Stati membri all'iniziativa eEurope, il Parlamento europeo ed i principali responsabili della Commissione hanno presentato una relazione sullo stato di avanzamento in occasione del vertice di Lisbona del marzo 2000. Nel corso di tale appuntamento, i capi di Stato e di governo si sono impegnati ad adottare una serie di misure ed a rispettare le relative scadenze al fine di promuovere l'iniziativa eEurope<sup>4</sup>.

### **Una nuova serie di obiettivi**

Scopo del presente piano d'azione è definire le misure necessarie al raggiungimento degli obiettivi fissati in occasione del vertice di Lisbona. Inizialmente l'iniziativa eEurope aveva individuato dieci settori per i quali un intervento a livello europeo avrebbe generato un valore aggiunto. Nell'ambito del presente piano d'azione, i principali settori d'intervento sono stati riveduti tenendo conto delle conclusioni del vertice di Lisbona, delle innumerevoli risposte inviate alla Commissione dal Parlamento e dagli Stati membri e dei commenti raccolti nel corso delle Conferenza

---

<sup>1</sup> Per la relativa documentazione si rimanda ai seguenti siti:  
[http://europa.eu.int/comm/information\\_society/europe/documentation/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/information_society/europe/documentation/index_en.htm)  
<sup>2</sup> [http://europa.eu.int/comm/commissioners/diamantopoulou/infosoc\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/commissioners/diamantopoulou/infosoc_en.htm)  
<sup>3</sup> [http://europa.eu.int/comm/economy\\_finance/document/econeur/beg/begidxen.htm](http://europa.eu.int/comm/economy_finance/document/econeur/beg/begidxen.htm)  
<sup>4</sup> <http://ue.eu.int/en/Info/eurocouncil/index.htm>

ministeriale informale sulla società dell'informazione e della conoscenza tenutasi a Lisbona il 10 e 11 aprile.

La questione del capitale di rischio per le PMI ad alta tecnologia è stata inserita nell'iniziativa eEurope per risolvere il problema della mancanza di finanziamenti per le imprese innovative in fase di avviamento. Negli ultimi mesi sono stati compiuti notevoli progressi nei nuovi mercati dei capitali europei. I due piani d'azione adottati nel corso del vertice di Lisbona (il primo riguarda i servizi finanziari e il secondo il capitale di rischio) sono già stati avviati e dovranno essere portati a termine rispettivamente entro il 2005 ed il 2003. Gli obiettivi dell'iniziativa eEurope in questo settore verranno dunque perseguiti nell'ambito di questi due interventi.

Gli Stati membri e il Parlamento europeo hanno chiesto di estendere l'iniziativa eEurope anche agli aspetti qui di seguito elencati.

- i. I nuovi requisiti relativi alle **competenze richieste dalla società dell'informazione** e il problema della **mancanza di personale qualificato**.
- ii. L'esigenza di garantire **una società dell'informazione aperta a tutte le categorie sociali**. Questo aspetto è stato affrontato in parte nel quadro dell'azione denominata ePartecipazione per i disabili. Tale azione è stata ampliata al fine di assicurare l'accesso a tutte le categorie di persone svantaggiate.
- iii. Garantire un'adeguata disponibilità di **contenuti digitali di qualità** destinati ad Internet.

Inoltre, gli Stati membri e il Parlamento europeo hanno chiesto alla Commissione di effettuare un'**analisi comparativa** a tal riguardo. Tutti questi aspetti sono stati approfonditi nel corso della Conferenza ministeriale informale sulla società dell'informazione e della conoscenza tenutasi a Lisbona il 10 e 11 aprile. Per conferire un indirizzo più preciso alle linee d'azione, queste ultime sono state raggruppate intorno a tre obiettivi principali:

### **1. Accesso più economico, rapido e sicuro ad Internet**

**a) Accesso più economico e più rapido ad Internet**

**b) Accesso più rapido ad Internet per ricercatori e studenti**

**c) Reti e carte intelligenti sicure**

### **2. Investire nelle risorse umane e nella formazione**

**a) Giovani d'Europa nell'era digitale**

**b) Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza**

**c) Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza**

### **3. Promuovere l'utilizzo di Internet**

**a) Accelerare il commercio elettronico**

**b) Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici**

**c) Assistenza sanitaria on-line**

**d) Contenuti digitali per le reti globali**

**e) Trasporti intelligenti**

### **Un piano d'azione operativo**

Il presente piano d'azione si concentra su una serie di interventi ben definiti. Postulando quale presupposto l'analisi dello sviluppo della 'nuova economia' e del suo impatto, riportata in dettaglio nei precedenti documenti e ampiamente confermata nel corso del vertice di Lisbona, il piano d'azione mira a definire le soluzioni e si concentra **sugli interventi necessari, sugli attori coinvolti e sui relativi tempi di esecuzione.**

Per raggiungere gli obiettivi dell'iniziativa eEurope verranno adottati i seguenti tre approcci principali.

*Accelerare la creazione di un adeguato quadro giuridico* - A livello europeo sono in corso di discussione e di preparazione diverse proposte legislative. eEurope mira ad affrettarne l'adozione imponendo a tutte le parti interessate un piano serrato di scadenze.

*Fornire sostegno alle nuove infrastrutture e ai nuovi servizi in tutta l'Europa* - In questo caso gli sviluppi dipendono principalmente dai finanziamenti da parte del settore privato. L'attività di sostegno potrebbe essere promossa utilizzando i fondi comunitari, ma molto dipende dalle azioni intraprese dagli Stati membri. Ovviamente, tali interventi non dovrebbero compromettere la disciplina di bilancio.

*Applicare il metodo aperto del coordinamento e dell'analisi comparativa* - Obiettivo di tale approccio è garantire che le azioni siano gestite in maniera efficiente, che producano l'impatto desiderato e che presentino l'elevato livello qualitativo necessario in tutti gli Stati membri. Tale processo verrà coordinato in tutti i suoi aspetti con l'analisi comparativa generale in occasione dell'appuntamento primaverile del Consiglio europeo straordinario.

*Per quanto concerne l'analisi comparativa*, un ruolo fondamentale è svolto dalla raccolta dei dati. Attualmente sono in corso numerose iniziative, a livello nazionale ed internazionale, per la raccolta dei dati statistici riguardanti la nuova economia basata sulla conoscenza. Verranno utilizzati, ove disponibili, i dati raccolti da Eurostat e dagli uffici statistici dei singoli Stati membri. Anche le associazioni industriali ed i

consulenti privati elaborano statistiche riguardanti la nuova economia. Tuttavia, queste non sono sempre comparabili e a volte risulta difficile valutarne la qualità, dal momento che esse non contengono tutti gli indicatori richiesti. In tali casi si fa ricorso a indagini e studi specifici per completare i dati<sup>5</sup>. I risultati dell'attività di raccolta dei dati e del controllo riguardante il raggiungimento degli obiettivi dell'iniziativa eEurope verranno presentati sulla pagina web dedicata a quest'ultima<sup>6</sup>.

### **Tempi di attuazione**

L'esigenza di avviare azioni urgenti in presenza di scadenze indilazionabili nei settori cruciali della nuova economia rappresenta uno dei principali fattori di propulsione dell'iniziativa eEurope. La filosofia del presente piano d'azione consiste nel privilegiare tali azioni al fine di assicurare la rapida rimozione dei rimanenti ostacoli. È per questo che il piano d'azione fissa una data fondamentale - il 2002 - entro la quale dovrebbero essere raggiunti tutti gli obiettivi. Se l'Europa non riuscirà a garantire un rapido cambiamento, sarà troppo tardi per raggiungere gli ambiziosi obiettivi fissati a Lisbona. È ovvio che dopo il 2002 vi saranno ancora alcuni problemi da risolvere, ma se l'Europa riuscirà a realizzare gli obiettivi descritti nel presente documento, essa avrà compiuto notevoli progressi, i cui risultati non tarderanno a manifestarsi.

### **L'esigenza di un impegno politico**

Gli obiettivi dell'iniziativa eEurope possono essere raggiunti soltanto se gli Stati membri, il Parlamento europeo e la Commissione europea si impegneranno a portare a termine il presente piano d'azione e a riesaminare le relative priorità. Nessuno può ridurre gli sforzi, a prescindere dai progressi compiuti rispetto agli altri. Ciascuno Stato membro deve essere disposto a rivedere le proprie priorità e a rimuovere gli ostacoli esistenti al fine di raggiungere gli obiettivi fissati. Ognuno di essi dovrà sensibilizzare i propri cittadini alle nuove opportunità legate alle tecnologie digitali.

---

<sup>5</sup> Nel quadro dei programmi Promise e TSI.

<sup>6</sup> [http://europa.eu.int/comm/information\\_society/europe/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/information_society/europe/index_en.htm)

## **Obiettivo 1. Accesso più economico, più rapido e più sicuro ad Internet**

### **a) Accesso più economico e più rapido ad Internet**

Il **vertice di Lisbona** ha formulato le seguenti richieste

- *concludere 'il più presto possibile nel 2001' i lavori relativi alle proposte legislative presentate in seguito al riesame del quadro normativo per le telecomunicazioni;*
- *maggior concorrenza a livello di reti di accesso locale entro la fine del 2000 e disaggregazione dell'anello locale;*
- *provvedere in maniera tempestiva ed efficiente a soddisfare i requisiti, in termini di frequenze, dei futuri sistemi di comunicazioni mobili*
- *disponibilità di reti per un accesso ad Internet economico e ad alta velocità;*
- *completamento del processo di integrazione e di liberalizzazione dei mercati delle telecomunicazioni entro la fine del 2001.*

### **La sfida**

A seguito della liberalizzazione dei servizi di telecomunicazione avviata il 1° gennaio 1998, le tariffe per le chiamate interurbane ed internazionali hanno subito una forte riduzione. Tuttavia, la maggior parte degli utenti accede ad Internet attraverso le linee locali, i cui prezzi non sono diminuiti in maniera altrettanto significativa, a causa della scarsa concorrenza. Finora, il mercato ha compiuto relativamente pochi progressi nell'introduzione dei tanto invocati nuovi modelli tariffari, come ad esempio la tariffa fissa o l'accesso gratuito. La riduzione dei prezzi rappresenta un elemento essenziale per la diffusione dell'accesso multimediale ad alta velocità reso possibile dalle nuove tecnologie come ad esempio i sistemi xDSL, i sistemi via cavo, le fibre ottiche e le radiocomunicazioni. Dal vertice di Lisbona è emersa la forte volontà politica di garantire una riduzione dei costi. L'attuazione della raccomandazione della Commissione sulla disaggregazione dell'anello locale rappresenta la soluzione più rapida per promuovere l'accesso ad Internet ad alta velocità.

La posizione di forza nel settore delle reti mobili costituisce uno dei principali punti a favore dell'Unione europea. In Europa, il numero degli abbonati alle reti mobili supererà presto quello degli utenti delle linee fisse. Il numero degli utenti che dispongono di un accesso mobile ad Internet è destinato ad aumentare. La rapidità

dell'accesso mobile ad Internet dipenderà in larga misura dal potenziamento delle reti di seconda generazione (in particolare attraverso i sistemi GPRS e EDGE<sup>7</sup>) e di terza generazione. Dal momento che i prezzi rappresenteranno inevitabilmente un fattore decisivo per il successo dell'accesso ad alta velocità, sarà necessario favorire al massimo la concorrenza.

Spinto dalla logica della concorrenza, il mercato sta già investendo in maniera massiccia nelle nuove reti. Ciononostante, diversi Stati membri ed il Parlamento europeo hanno espresso preoccupazione per le zone remote e meno sviluppate. È essenziale garantire che gli abitanti di tali regioni abbiano pari opportunità di accesso alle moderne reti di comunicazione.

Per quanto riguarda Internet della prossima generazione, ivi compreso Internet mobile, l'esigenza di un notevole aumento degli indirizzi IP di Internet rende particolarmente urgente la transizione verso la versione 6 (IPv6) del protocollo Internet, che offre un numero di indirizzi di gran lunga superiore rispetto all'attuale versione 4. Inoltre, la prevista centuplicazione del volume di traffico su Internet renderà necessaria l'introduzione di reti più efficienti e di tecnologie di commutazione a pacchetti.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Per rispondere al processo di convergenza, ai mutamenti del mercato e al progresso tecnologico, la Commissione si sta apprestando a presentare un nuovo quadro normativo inteso a promuovere la concorrenza tenendo conto della crescente rapidità delle trasformazioni che si registrano in questo settore. Sarà necessario il massimo impegno per garantire l'adozione di tale quadro normativo prima della fine del 2001. Nel frattempo, è necessario promuovere in via prioritaria la concorrenza a livello di anello locale ed è per questo che la Commissione ha formulato una raccomandazione relativa alla disaggregazione dell'anello locale entro la fine del 2000. Inoltre, è opportuno predisporre le necessarie frequenze per i sistemi multimediali senza filo. La Commissione trarrà le opportune conclusioni dallo studio settoriale sulla fissazione di prezzi eccessivi per le linee affittate condotto ai sensi della normativa comunitaria in materia di concorrenza.

Garantire la piena partecipazione delle regioni più svantaggiate alla società dell'informazione rappresenta una priorità per l'Unione europea. Pertanto, i progetti che favoriscono la diffusione delle nuove tecnologie dovranno diventare un elemento chiave dei programmi di sviluppo regionale. Gli investimenti pubblici nelle infrastrutture informatiche delle regioni meno favorite sono giustificati laddove il mercato non è riuscito a risolvere la situazione e gli investimenti privati non sono sufficienti a garantire la redditività. Tali investimenti devono essere gestiti in maniera tale da non creare distorsioni a livello di concorrenza, garantendo la neutralità dal punto di vista tecnologico. Essi devono essere fissati da ciascuna regione sulla base delle rispettive strutture economiche e sociali. La Commissione si è pertanto impegnata a conferire maggiore priorità ai progetti per la società dell'informazione

---

<sup>7</sup> General Packet Radio Service (Servizio generale di radiocomunicazione a pacchetti) e Enhanced Data GSM Environment.

nell'ambito dei fondi strutturali. Anche la Banca europea per gli investimenti (BEI) ha annunciato una serie di misure analoghe.

Per quanto riguarda la nuova generazione di Internet, la Commissione varerà un'iniziativa per incoraggiare gli operatori ed i fabbricanti di apparecchiature del settore delle telecomunicazioni a collaborare con i fornitori di servizi e gli utenti al fine di accelerare, a livello europeo, l'introduzione e l'utilizzo del protocollo IPv6.

Azione	Attore(i)	Scadenza
Adozione delle cinque direttive <sup>8</sup> relative al nuovo quadro per i servizi di comunicazione per via elettronica e per i servizi associati; adozione della nuova direttiva della Commissione sulla concorrenza nel settore dei servizi di comunicazione <sup>9</sup> .	Consiglio, Parlamento europeo, Commissione europea	Fine 2001
Attuazione della raccomandazione della Commissione sull'accesso disaggregato all'anello locale.	Stati membri	Fine 2000
Adozione di una decisione relativa all'istituzione di un quadro politico coordinato in materia di frequenze.	Consiglio Parlamento europeo	Fine 2001
Assegnazione coordinata delle frequenze per i sistemi multimediali senza filo <sup>10</sup> .	Stati membri Commissione europea	Metà 2001
Gli strumenti di finanziamento pubblico attribuiranno una crescente priorità ai progetti riguardanti la società dell'informazione.	Stati membri, BEI, Commissione europea	Fine 2000
Favorire la conversione totale al protocollo IPv6 attraverso l'attuazione sperimentale a livello europeo. I principali produttori e operatori del settore delle telecomunicazioni verranno mobilitati in coordinamento con i fornitori di servizi e gli utenti.	Commissione europea, settore privato	Fine 2001
Ridurre i prezzi delle linee affittate promuovendo la concorrenza e garantendo l'attuazione della raccomandazione della Commissione.	Stati membri	Fine 2000

<sup>8</sup> Tali direttive riguardano il quadro generale, l'accesso e l'interconnessione, l'autorizzazione e le licenze, il servizio universale e la protezione dei dati.

<sup>9</sup> Titolo completo: *direttiva della Commissione che modifica e codifica la direttiva 90/388 relativa alla concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazioni.*

<sup>10</sup> Nella banda di frequenza 40,5 - 43,6 GHz, in base alla decisione della Conferenza europea delle radiocomunicazioni (ERC) dell'1.6.1999.

## **b) Accesso più rapido ad Internet per ricercatori e studenti**

**Il vertice di Lisbona** ha formulato le seguenti richieste:

- *creazione, entro la fine del 2001, di una rete transeuropea ad altissima velocità per le comunicazioni elettroniche in campo scientifico. Tale rete collegherebbe tra di loro gli istituti di ricerca, le università, le biblioteche ed i centri scientifici per poi essere estesa progressivamente anche alle scuole.*

### **La sfida**

Le reti ad alta velocità creeranno nuove opportunità per la collaborazione nel campo dell'apprendimento e della ricerca. Le applicazioni che oggi vengono sviluppate nelle accademie si prestano spesso a futuri sbocchi commerciali. Gli Stati membri e la Commissione devono garantire che questo potenziale di innovazione sia sfruttato appieno.

La maggiore rapidità di accesso ad Internet introduce un nuovo concetto nel mondo dell'informatica - l'elaborazione distribuita sulle reti. Tale nozione trova la sua espressione concettuale nell'immagine del cosiddetto 'World Wide Grid' o WWG. L'idea consiste nel facilitare la cooperazione tra gruppi geograficamente distanti appartenenti a tutte le discipline scientifiche e a tutti i settori industriali, consentendo loro di condividere i dati e le infrastrutture informatiche e di collaborare in tempo reale. Le nuove attività di sviluppo, integrazione ed omologazione delle tecnologie legate al WWG consentiranno di creare un sistema perfettamente unificato di reti, computer, terminali e sistemi di memorizzazione dei dati.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

La Commissione ha avviato recentemente un'azione di creazione di reti della ricerca nell'ambito del Quinto programma quadro, mettendo a disposizione 80 milioni di euro per portare la capacità, a livello transeuropeo, a 2,5 Gbit/s. L'Europa deve effettuare maggiori investimenti per creare infrastrutture avanzate e sviluppare le tecnologie necessarie per ottimizzarne l'impiego.

Nel gennaio 2000 la Commissione ha pubblicato la comunicazione intitolata "Verso uno spazio europeo della ricerca" in cui auspica, come priorità strategiche, un migliore utilizzo delle reti elettroniche da parte delle comunità scientifiche europee e la creazione di una serie di centri d'eccellenza virtuali.

Il programma TSI sta già fornendo un sostegno ai progetti nel campo dell'elaborazione distribuita, tuttavia è necessario un intervento su vasta scala per estendere tale tecnologia a tutti i ricercatori. Pertanto, verrà messo a disposizione un volume adeguato di risorse per sostenere lo sviluppo del WWG.

La maggiore velocità delle dorsali Internet non migliorerà in maniera significativa i risultati dei ricercatori e degli studenti se essi non dispongono di collegamenti ad alta velocità e di applicazioni valide, supportate da interfacce indipendenti e di facile impiego. Ciò significa che è necessario potenziare le reti interne delle università per

consentire un approccio sinergico con forme innovative di apprendimento e di collaborazione a livello locale.

Azione	Attori	Scadenza
Verrà reso disponibile un volume adeguato di finanziamenti (oltre agli 80 milioni di euro già stanziati per potenziare la dorsale transeuropea di interconnessione delle reti nazionali per la ricerca e l'istruzione) per gli aspetti relativi alle reti della ricerca nell'ambito del programma TSI, al fine di trasformare l'Europa in leader mondiale in fatto di connettività ed avviare la transizione verso una dorsale composta interamente da fibre ottiche e dotata di maggiori capacità in termini di larghezza di banda e di servizi.	Commissione europea	Fine 2001
Potenziamento delle reti nazionali di ricerca per consentire ai ricercatori e agli studenti in tutta l'Europa di disporre di reti di pari efficienza utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali e i finanziamenti della BEI.	Stati membri, BEI	Fine 2001
Accesso ad alta velocità ad Internet e creazione di sistemi intranet all'interno delle università, utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali e i finanziamenti della BEI.	Stati membri, BEI	Fine 2001
Promuovere la tecnologia WWG (World Wide Grid) attraverso lo sviluppo del <i>middleware</i> e l'introduzione di banchi di prova basati sui requisiti di un'ampia gamma di comunità scientifiche per garantire l'integrazione e la convalida della relativa tecnologia. Per questa attività verrà stanziato un volume adeguato di finanziamenti nell'ambito del programma TSI.	Commissione europea	Fine 2002
La Commissione fornirà sostegno, attraverso i propri programmi di ricerca, alla diffusione delle tecnologie WWG per promuovere le attività scientifiche e la collaborazione in tutti i settori della ricerca.	Commissione europea	Fine 2002

## **c) Reti e carte intelligenti sicure**

**Il vertice di Lisbona** ha formulato la seguente riflessione:

- *la fiducia del consumatore rappresenta un fattore chiave per lo sviluppo del commercio elettronico.*

### **La sfida**

L'esistenza di reti sicure e l'accesso sicuro attraverso le carte intelligenti rappresentano degli elementi fondamentali per promuovere la fiducia nel commercio elettronico. Spesso è stata espressa una certa preoccupazione, anche da parte del Parlamento europeo<sup>11</sup>, circa le possibilità di violazione della privacy degli utenti. Inoltre, stanno nascendo nuove forme di criminalità basate sullo sfruttamento degli strumenti della società dell'informazione. Data la crescente onnipresenza di Internet in tutti i tipi di comunicazioni aziendali e personali, aumenta la delicatezza e il valore economico delle informazioni trasmesse. Il volume dei danni economici provocati da disfunzioni nella rete (ad esempio a causa di attacchi mediante virus o che paralizzano il servizio) è in aumento.

Tutelare la sicurezza può risultare oneroso e rallentare la velocità della rete. Dal momento che non si possono imporre soluzioni arbitrarie, spetta al mercato definire, per quanto possibile, il livello di sicurezza necessario per salvaguardare le esigenze degli utenti. Tuttavia, molti utenti abituali non sono consapevoli della relativa assenza di privacy delle operazioni che effettuano e non conoscono i mezzi necessari per autotutelarsi. In particolare, non esistono informazioni sufficienti e valide sull'affidabilità dei prodotti.

Per quanto riguarda l'offerta, esistono sul mercato numerosi prodotti di sicurezza europei di alta qualità. Attualmente vengono sviluppate nuove tecnologie e anche l'industria è in continua evoluzione. Tuttavia, si registrano alcuni problemi dal punto di vista dell'integrazione di tali prodotti nei principali sistemi operativi e nel software applicativo, nonché a livello di interoperabilità complessiva.

In Europa, la generalizzata diffusione delle carte intelligenti costituisce già un punto di forza per l'Unione, ma il mercato è frammentato per paesi e per settori. Sono necessari ulteriori sforzi per accelerare, consolidare e armonizzare l'uso in tutta Europa e nei paesi candidati all'adesione.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

L'iniziativa eEurope propone di avviare un'azione mirata in tre settori principali:

- Aumentare la sicurezza nell'accesso ai servizi elettronici promuovendo l'impiego delle carte intelligenti in tutte le forme

---

<sup>11</sup> La relazione Read sull'iniziativa eEurope osserva che '...lo sviluppo di sistemi di identificazione sicuri, di sistemi capaci di tutelare la riservatezza dei messaggi e di metodi che impediscano un'alterazione degli stessi è essenziale per la creazione di un'Europa elettronica (eEurope) digitalizzata, competitiva e dinamica.'

Le carte intelligenti rappresentano una tecnologia multifunzionale per la tutela della privacy e della riservatezza, le cui potenzialità non sono ancora state sfruttate appieno. Le attività in tale settore sono già state avviate in occasione del 'Vertice sulle carte intelligenti', tenutosi a Lisbona l'11 aprile 2000. Da parte sua, l'industria si è dichiarata fermamente intenzionata a partecipare ad uno sforzo comune. Inoltre, è stato adottato uno statuto delle carte intelligenti contenente un piano di lavoro dettagliato ed i relativi promotori hanno concordato di istituire una task force ad alto livello per avviare e promuovere una serie di interventi comuni per la diffusione delle carte intelligenti nell'Unione europea.

- Ampliare la gamma di soluzioni per la sicurezza di Internet

Le carte intelligenti rappresentano soltanto una delle soluzioni per un accesso sicuro ai servizi elettronici e in particolare ad Internet. Tuttavia, data la complessità e la crescente importanza dei problemi legati alla sicurezza di Internet, è necessario un approccio più ampio. Ovviamente, spetta in primo luogo all'industria pubblicizzare e diffondere i prodotti di sicurezza. Tuttavia, in alcuni settori questa industria nascente potrebbe beneficiare dell'intervento del settore pubblico per sostenere il proprio sviluppo. Inoltre, il settore pubblico deve svolgere un ruolo catalizzatore nella prevenzione delle disfunzioni nei servizi Internet. Le azioni proposte mirano dunque innanzitutto a stimolare e rafforzare l'iniziativa privata.

- Migliore coordinamento nella lotta alla criminalità informatica

A Parigi è stata organizzata dal 15 al 17 maggio 2000 una conferenza sulla sicurezza e la fiducia nel ciberspazio. Attualmente è in corso di discussione una convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica e la Commissione europea sta anch'essa preparando una comunicazione su tale argomento. L'iniziativa eEurope dovrebbe contribuire a migliorare il coordinamento al fine di ampliare il dibattito e promuovere una maggiore cooperazione su questo aspetto fondamentale.

Azione	Attore(i)	Scadenza
Disponibilità di una piattaforma di specifiche comuni relative all'interoperabilità e alla sicurezza delle carte intelligenti.	Settore privato, organismi di normalizzazione, Commissione europea	Fine 2000
Migliorare l'interfaccia utilizzatore dei terminali adibiti alle carte intelligenti, promuovendo la facilità d'impiego da parte dei disabili e introducendo servizi multilingui.	Settore privato, organismi di normalizzazione, Commissione europea	Fine 2001
Soluzioni economicamente valide nel settore delle carte intelligenti, per garantire la sicurezza nelle	Settore pubblico e	Fine 2002

transazioni per via elettronica.	privato	
<p>Migliorare la sicurezza generale delle transazioni on-line attraverso le misure seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• garantire la disponibilità di prodotti (in particolare le carte di rete, il software e i router) capaci di garantire una trasmissione sicura attraverso i protocolli IPSec e Ipv6;</li> <li>• sostegno alle certificazioni dei sistemi di sicurezza guidate dall'industria attraverso un coordinamento degli sforzi ed il riconoscimento reciproco, ivi compresa la certificazione su base professionale della sicurezza delle informazioni;</li> <li>• promozione e sviluppo delle tecnologie per la tutela della privacy, introduzione di adeguati codici e consolidamento della prassi;</li> <li>• stimolare la cooperazione tra settore pubblico e privato al fine di migliorare l'affidabilità delle infrastrutture informatiche (compreso lo sviluppo di sistemi di allarme tempestivo) e rafforzare la cooperazione tra i servizi nazionali per le emergenze in campo informatico.</li> </ul>	Settore privato, Commissione europea, Stati membri	Fine 2001
Promuovere lo sviluppo e la diffusione di piattaforme di sicurezza del software con codice sorgente libero per sistemi "plug and play" efficaci.	Settore privato, Stati membri, Commissione europea	Fine 2002
Istituire, a livello europeo, un approccio coordinato ed omogeneo per la lotta alla criminalità informatica.	Stati membri, Commissione europea	Fine 2002

## **Obiettivo 2. Investire nelle risorse umane e nella formazione**

### **a) Giovani d'Europa nell'era digitale**

**Il vertice di Lisbona** ha formulato le seguenti richieste:

- *ciascun cittadino dovrà possedere le competenze necessarie per vivere e lavorare nella nuova società dell'informazione;*
- *gli Stati membri dovranno garantire che entro la fine del 2001 tutte le scuole dell'Unione europea abbiano accesso ad Internet ed alle risorse multimediali;*
- *gli Stati membri dovranno garantire che entro la fine del 2002 tutti i docenti possiedano le competenze necessarie per l'utilizzo di Internet e delle risorse multimediali;*
- *le scuole dovranno essere progressivamente collegate alla rete transeuropea ad altissima velocità per la trasmissione elettronica delle comunicazioni in campo scientifico; tale rete dovrà essere creata entro la fine del 2001;*
- *i sistemi europei d'istruzione e di formazione devono adeguarsi alla società della conoscenza.*

### **La sfida**

Gli Stati membri stanno compiendo notevoli progressi per quanto riguarda il collegamento delle scuole ad Internet. Sono richiesti tuttavia ulteriori sforzi e in particolare:

- i. è necessario garantire un numero sufficiente di computer e un collegamento rapido ad Internet;
- ii. le attrezzature installate ed il software, i contenuti ed i servizi disponibili devono corrispondere alle esigenze didattiche;
- iii. è necessario garantire l'utilizzo effettivo di questi nuovi strumenti mediante la presenza di docenti altamente qualificati e attraverso l'adeguamento dei curricula degli insegnanti e degli studenti.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Spetta principalmente agli Stati membri raggiungere i suddetti obiettivi. Il ruolo della Commissione consiste nell'assistere gli Stati membri fornendo un impulso generale, aiutandoli a coordinare i rispettivi interventi, promuovendo l'utilizzo delle nuove tecnologie ed applicazioni e fornendo aiuti finanziari per la divulgazione delle migliori pratiche e per la creazione di reti scolastiche transfrontaliere. Un importante vantaggio a livello europeo consiste nella garanzia che le soluzioni in campo tecnologico, il software ed i relativi contenuti non vengano sviluppati separatamente a

livello nazionale. Gli Stati membri devono poter apprendere dalle rispettive esperienze ispirandosi ai risultati conseguiti dagli altri partner.

L'adeguamento delle scuole ai requisiti dell'era digitale non dovrebbe avvenire a scapito delle altre priorità. Internet non risolverà gli attuali problemi di tutti i giorni, come ad esempio mancanza di docenti e le carenze infrastrutturali e di bilancio. Sarà dunque necessario rendere disponibili nuove risorse finanziarie per raggiungere l'ambizioso obiettivo di rendere tutti gli studenti in grado di utilizzare gli strumenti dell'era informatica al termine del ciclo scolastico. Anche l'industria deve essere incoraggiata a svolgere un ruolo più attivo attraverso forme innovative ed efficienti di partenariato tra pubblico e privato.

La Commissione gestirà gli interventi specifici per l'istruzione nel quadro dell'iniziativa complementare denominata *eLearning* (apprendimento per via elettronica). Tale iniziativa, attualmente in fase di avvio, riunirà gli obiettivi di *eEurope* in una strategia dedicata all'istruzione, rispondendo alla richiesta di un adeguamento dei sistemi d'istruzione e di formazione formulata in occasione del Consiglio di Lisbona.

<b>Azioni</b>	<b>Attore(i)</b>	<b>Scadenza</b>
Fornire alle scuole un accesso ad Internet e alle risorse multimediali utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali.	Stati membri	fine 2001
Dotare tutte le aule scolastiche di un sistema di accesso ad Internet e alle risorse multimediali utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali.	Stati membri	fine 2002
Collegare progressivamente le scuole alle reti di ricerca utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali.	Stati membri	fine 2002
Fornire ai docenti, agli studenti ed ai genitori i servizi di supporto e le risorse didattiche su Internet e predisporre le piattaforme per l'apprendimento per via elettronica (ad esempio, i sistemi di accesso per i giovani svantaggiati, l'accesso al patrimonio culturale digitalizzato, i materiali didattici multimediali e multilingui, l'iniziativa europea per il software a codice sorgente libero, l'individuazione delle migliori pratiche). La Commissione europea dovrà fornire sostegno ai suddetti interventi attraverso i programmi per l'istruzione, la formazione e la cultura, garantendo un adeguato volume di finanziamenti nel quadro del programma TSI.	Stati membri Commissione europea	fine 2002
Fornire corsi di formazione a tutti i docenti (utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali), adeguando in particolare i curricula dei docenti e	Stati membri	fine 2002

offrendo incentivi ai docenti per promuovere l'impiego concreto delle tecnologie digitali nell'ambito delle attività didattiche. La Commissione europea provvederà alla diffusione delle migliori pratiche e coordinerà le azioni di ricerca attraverso i propri programmi per l'istruzione e la formazione e attraverso il programma TSI.		
Adeguare i curricula scolastici per consentire l'introduzione di nuovi metodi di apprendimento e per garantire che al termine del ciclo scolastico tutti gli studenti siano in grado di utilizzare gli strumenti dell'era informatica. La Commissione europea dovrà promuovere i progetti pilota e lo scambio delle migliori pratiche, coordinando le attività di ricerca attraverso il programma TSI ed i programmi per l'istruzione.	Stati membri  Commissione europea	fine 2002

## **b) Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza**

**Il vertice di Lisbona** ha formulato le conclusioni elencate qui di seguito:

- *Esiste un crescente divario sul piano delle competenze, soprattutto nel settore delle tecnologie dell'informazione, che presenta una forte carenza di personale qualificato.*
- *I sistemi europei di formazione devono adeguarsi alle esigenze della società della conoscenza e offrire opportunità di formazione che soddisfino le richieste dei fruitori e dei lavoratori le cui competenze rischiano di essere rese obsolete dagli attuali rapidi mutamenti.*
- *È opportuno attribuire una maggiore priorità alla formazione permanente quale elemento fondamentale del modello sociale europeo.*
- *È necessario aumentare notevolmente gli investimenti pro capite nelle risorse umane.*
- *È opportuno definire, in un quadro europeo, le nuove competenze di base acquisite mediante la formazione permanente e istituire un diploma europeo per le competenze di base nel campo delle tecnologie dell'informazione.*
- *È necessario garantire l'adattabilità attraverso una gestione flessibile dell'orario di lavoro, contribuendo al contempo a conciliare l'attività lavorativa con la vita familiare.*

## **La sfida**

A Lisbona è stato dichiarato chiaramente che per raggiungere la piena occupazione è necessario operare una trasformazione radicale dell'economia e delle competenze per cogliere appieno le opportunità generate dalla nuova economia.

La prima sfida riguarda l'istruzione e la formazione. L'istruzione fornirà un contributo importante allo sviluppo delle nuove competenze. Tuttavia, i suoi risultati si manifesteranno inevitabilmente soltanto a più lungo termine. È necessario compiere uno sforzo maggiore, soprattutto per quanto riguarda i posti di lavoro per gli esperti nelle tecnologie dell'informazione. Gli studi sulla carenza delle competenze rivelano infatti che l'Europa necessita attualmente di 800.000 esperti di TI: se non verranno avviati gli interventi necessari, entro il 2003 tale cifra potrebbe salire a quota 1,7 milioni<sup>12</sup>. Non si tratta semplicemente di soddisfare la domanda di esperti di TI. L'“alfabetizzazione digitale” è un elemento essenziale da cui dipendono l'adattabilità dei lavoratori e le prospettive di occupazione di tutti i cittadini.

La seconda sfida consiste nel portare il tasso di occupazione il più vicino possibile al 70% entro il 2010. Ciò richiede un intervento per migliorare le prospettive di occupazione dei gruppi maggiormente esposti alla disoccupazione, in particolare le donne ed i lavoratori più anziani. Il lavoro può essere reso più attraente ed accessibile attraverso modelli di lavoro flessibili come ad esempio il telelavoro.

La terza sfida riguarda la modernizzazione dell'organizzazione del lavoro. Una maggiore flessibilità genera dei vantaggi di tipo tecnologico in termini di variabilità dell'orario e della sede di lavoro. Le parti sociali dovrebbero essere incoraggiate a dare il loro contributo promuovendo la flessibilità sul lavoro a vantaggio dei datori di lavoro e dei lavoratori.

## **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Spetta in primo luogo agli Stati membri ed alle parti sociali garantire le prospettive d'impiego e l'adattabilità nella nuova economia, fornendo in particolare le competenze necessarie e trasformando l'organizzazione del lavoro. La Commissione svolge un importante ruolo di coordinamento nell'ambito del processo europeo per l'occupazione, che consiste nell'elaborare orientamenti in materia di occupazione a livello europeo e nel tradurli in piani d'azione nazionali per l'occupazione. In seguito al vertice di Lisbona, gli obiettivi della società dell'informazione verranno inseriti anche negli orientamenti in materia di occupazione.

Il gruppo ad alto livello sull'occupazione e la dimensione sociale della società dell'informazione (ESDIS), composto da rappresentanti degli Stati membri, verificherà ogni anno i progressi compiuti attraverso il monitoraggio delle azioni riportate qui di seguito e parteciperà alla valutazione globale del piano d'azione eEurope dal punto di vista dell'impatto sull'occupazione.

---

<sup>12</sup> *Europe's growing IT skills crisis*, relazione speciale dell'IDC.

Azione	Attore(i)	Scadenza
Fornire a tutti i lavoratori la possibilità di acquisire le competenze di base in campo informatico attraverso la formazione permanente.	Parti sociali, Stati membri, settore privato	Fine 2002
Aumento del 50% nei posti e corsi di formazione nel settore delle TI (sia sul lavoro che presso gli istituti di istruzione) utilizzando, ove opportuno, il Fondo sociale europeo.	Stati membri, parti sociali	Fine 2002
Istituire un diploma europeo per le competenze di base nel settore delle TI, ivi compresa la "patente informatica europea".	Stati membri, Commissione europea	Fine 2000
Favorire una maggiore flessibilità sul posto di lavoro, ad esempio mediante l'introduzione del telelavoro, ricercando, ove opportuno, un accordo tra le parti sociali ed il sostegno degli Stati membri.	Parti sociali, Stati membri, settore privato	Fine 2000
Promuovere una rete di 'università aziendali' per la formazione guidata dalla domanda e per la riqualificazione di coloro che hanno conseguito una formazione postuniversitaria.	Parti sociali, Commissione europea	Fine 2002

### **c) Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza**

**Il vertice di Lisbona** ha riconosciuto che:

- *è necessario riservare una particolare attenzione ai disabili e alla lotta contro la "infoesclusione";*
- *la nuova economia può contribuire a combattere l'esclusione sociale, sia promuovendo la crescita e l'occupazione, che attraverso la creazione di nuovi modelli di partecipazione alla vita sociale;*
- *ciascun cittadino dovrà possedere le competenze necessarie per vivere e lavorare nella nuova società dell'informazione.*

#### **La sfida**

Stando alle conclusioni formulate a Lisbona, l'iniziativa eEurope dovrebbe ampliare la portata dell'azione denominata ePartecipazione. I vantaggi della società dell'informazione devono essere accessibili sia ai disabili sia ai cittadini esclusi dal mondo del lavoro e dell'istruzione. Un intervento in questo settore contribuirà a rafforzare la nuova iniziativa comunitaria a favore di una società senza esclusi, obiettivo auspicato anche dal vertice di Lisbona. Gli aspetti principali sono stati

discussi in maniera approfondita nel corso della recente conferenza ministeriale tenutasi a Lisbona.

Vista la crescente tendenza a rendere accessibili on-line i servizi delle amministrazioni centrali e le informazioni di carattere pubblico, il fatto di consentire a tutti i cittadini di accedere ai siti web delle pubbliche autorità è altrettanto importante quanto garantire l'accesso agli edifici pubblici. Per quanto riguarda i disabili, la sfida consiste nel garantire il massimo livello di accessibilità alle tecnologie dell'informazione in generale e la compatibilità di queste ultime con le tecnologie ausiliarie. Inoltre, spesso le nuove tecnologie risultano più facili da usare da parte di tutti se, sin dalle prime fasi di progettazione, vengono presi in considerazione i requisiti di usabilità di tutte le potenziali categorie di utenti.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Per quanto concerne l'accesso da parte dei disabili, il gruppo ad alto livello per l'occupazione e la dimensione sociale della società dell'informazione verificherà e controllerà, in collaborazione con la Commissione, la legislazione e le norme relative alla società dell'informazione per garantire che siano conformi ai principi in materia di accessibilità.

I siti web delle pubbliche amministrazioni degli Stati membri e delle istituzioni europee e i relativi contenuti devono essere impostati in maniera tale da consentire ai disabili di accedere alle informazioni e di sfruttare al massimo le opportunità offerte dal sistema di amministrazione on-line.

I corsi per progettisti che insegnano ad incorporare il principio di accessibilità nella fase di progettazione di tutte le tecnologie per la società dell'informazione sono relativamente nuovi, il che spiega l'attuale frammentazione a livello europeo. Vi sono ancora ampie possibilità per uno scambio di esperienze tra i vari centri di eccellenza e per l'avvio di un approccio coordinato e di alta qualità.

Oltre a tali azioni, saranno necessari ulteriori sforzi per risolvere i problemi di coloro che per altri motivi, come ad esempio la povertà, la disinformazione o la mancanza di formazione, non partecipano a pieno titolo ai vantaggi della società dell'informazione. La disponibilità di terminali accessibili collegati ad Internet negli spazi pubblici - come ad esempio le biblioteche, gli uffici di collocamento e le scuole - potrebbe contribuire, unitamente ai corsi di formazione sul posto, a garantire l'accesso a tutti i cittadini.

<b>Azione</b>	<b>Attore(i)</b>	<b>Scadenza</b>
Pubblicazione di norme in materia di "design per tutti", per rendere più accessibili i prodotti delle TI e per facilitare l'utilizzo degli stessi da parte dei disabili.	Commissione europea, settore privato	Fine 2002
Rivedere la normativa e le norme pertinenti per garantire la conformità ai principi di accessibilità.	Stati membri, Commissione europea	Fine 2002

Applicazione degli orientamenti dell'iniziativa WAI (Web Accessibility Initiative) ai siti web pubblici.	Commissione europea, Stati membri	Fine 2001
Istituzione, in tutte le comunità, di postazioni pubbliche di accesso ad Internet negli spazi pubblici e di telecentri che forniscano accesso alla formazione e alle strutture di lavoro per via elettronica, utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali.	Stati membri	Fine 2001
Creare una rete di centri di eccellenza in materia di 'design per tutti' ed istituire un programma di formazione europeo per i progettisti e gli ingegneri.	Commissione europea, Stati membri	Fine 2002

## Obiettivo 3. Promuovere l'utilizzo di Internet

### a) Accelerare il commercio elettronico

**Il vertice di Lisbona** è giunto alle seguenti conclusioni:

- *il Consiglio ed il Parlamento europeo dovrebbero adottare entro la fine del 2000 la normativa tuttora in sospeso in materia di commercio elettronico; gli Stati membri dovrebbero accelerare il recepimento nei rispettivi ordinamenti nazionali, che deve essere portato a termine al più tardi entro il 2001;*
- *la Commissione ed il Consiglio dovrebbero valutare come promuovere la fiducia dei consumatori nel commercio elettronico, ricorrendo in particolare a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie;*
- *la Commissione, il Consiglio e gli Stati membri dovrebbero garantire, entro il 2003, l'introduzione di un sistema di appalti comunitari e governativi on-line;*
- *la rapidità del progresso tecnologico potrebbe richiedere in futuro approcci normativi nuovi e più flessibili.*

#### **La sfida**

Il commercio elettronico si sta già sviluppando rapidamente nel settore degli scambi tra imprese (il cosiddetto commercio elettronico tra imprese, o 'business-to-business'). In molti settori, tra cui il settore bancario, assicurativo, automobilistico, ecc., le imprese hanno avviato imponenti programmi di ristrutturazione, che implicano un radicale cambiamento delle procedure operative in tutti i comparti della 'vecchia' e della 'nuova' economia. Per le PMI è essenziale non rimanere indietro in questo processo ed essere presenti e attive al di là dei confini nazionali.

Per quanto riguarda invece il commercio elettronico tra imprese e consumatori ('business-to-consumer'), la crescita è stata più lenta, sebbene l'imminente avvento del commercio elettronico mobile sia destinato a rafforzarne le potenzialità. Il commercio elettronico tra imprese e consumatori presenta alcuni problemi a livello normativo:

- i. permangono tuttora delle discrepanze sul piano giuridico che impediscono alle imprese, in particolare alle PMI, di operare in tutta l'Unione europea;
- ii. per sfruttare appieno le potenzialità del commercio elettronico, è necessario rafforzare la fiducia dei consumatori.

Il commercio elettronico può contribuire a migliorare l'efficienza negli appalti pubblici, fornendo al contempo alle PMI nuove opportunità per essere presenti su tutto il mercato dell'Unione. Gli appalti per via elettronica non hanno ancora trovato un'ampia diffusione nelle pubbliche amministrazioni. Sono pertanto necessari nuovi interventi per chiarire il quadro giuridico e ristrutturare il sistema amministrativo.

## La risposta dell'iniziativa eEurope

Per contribuire alla creazione di un mercato interno del commercio elettronico, la Commissione ha già proposto una serie di misure legislative. L'imminente adozione, da parte del Consiglio, del "regolamento sui beni a duplice uso" (che prevede, tra l'altro, un mercato interno per i prodotti di sicurezza) e la rapida adozione di una direttiva sul commercio elettronico rappresentano segnali molto incoraggianti. Le rimanenti proposte devono essere adottate il più presto possibile e gli Stati membri devono accelerare il processo di recepimento nei rispettivi ordinamenti nazionali. La creazione del dominio .eu fornirà un ulteriore contributo allo sviluppo di un mercato interno del commercio elettronico.

Per quanto riguarda la fiducia dei consumatori, il settore privato sta promuovendo una serie di iniziative - marchi di affidabilità, dichiarazioni sulla politica in materia di privacy, ecc. - la cui valutazione da parte delle imprese e dei consumatori risulta tuttavia difficile. Vi è dunque l'esigenza di definire criteri comuni e di promuovere la trasparenza. Inoltre, alle imprese viene chiesto di compiere notevoli sforzi per sviluppare l'autoregolamentazione e i sistemi alternativi di composizione delle controversie, il che richiede a sua volta un livello sufficiente di incentivi.

Il settore privato deve promuovere gli appalti per via elettronica. I necessari cambiamenti legislativi saranno garantiti a livello europeo e la Commissione europea seguirà i relativi sviluppi nei singoli Stati membri e si impegnerà ad informatizzare gran parte delle proprie procedure di appalto.

Azione	Attore(i)	Scadenza
Adozione della normativa UE in sospenso in materia di: <ul style="list-style-type: none"><li>• diritti d'autore,</li><li>• commercializzazione a distanza dei servizi finanziari,</li><li>• moneta elettronica,</li><li>• giurisdizione</li></ul>	Consiglio, Parlamento europeo	Fine 2000
Rafforzare la fiducia dei consumatori nel commercio elettronico in collaborazione con le associazioni dei consumatori, l'industria e gli Stati membri. Promuovere meccanismi alternativi di composizione delle controversie, marchi di affidabilità ed efficaci codici di condotta, sviluppando i relativi principi generali insieme alle parti interessate ed introducendo adeguati incentivi. Il 'forum on-line per una maggiore fiducia nel commercio elettronico' gestito dalla Commissione assicurerà la massima partecipazione possibile a tale processo. La Commissione e gli Stati	Settore privato, Commissione europea, Stati membri	Fine 2000

membri dovranno sviluppare ulteriormente la rete EEJ <sup>13</sup> , che riunisce una serie di sistemi alternativi per la composizione delle controversie, e avviare progetti pilota a livello europeo attraverso il programma TSI.		
Rendere più flessibile la regolamentazione del commercio elettronico attraverso un maggiore ricorso all'autoregolamentazione e la cooperazione con i gruppi di imprese interessati, come ad esempio il Global Business Dialogue <sup>14</sup> .	Commissione europea, Stati membri, settore privato	Fine 2000
Promuovere in tutta l'Unione la certezza del diritto a favore delle PMI che offrono servizi di commercio elettronico attraverso un sistema di informazione on-line e una serie di azioni di sensibilizzazione.	Commissione europea	Fine 2000
Incoraggiare le PMI a convertirsi ai sistemi digitali attraverso azioni di coordinamento e la creazione di una rete per la diffusione delle conoscenze, delle migliori pratiche, dei livelli di preparazione al commercio elettronico e per le analisi comparative.	Settore privato, Commissione europea, Stati membri	Fine 2002
Istituire un nome di dominio .eu di primo livello.	Commissione europea, Consiglio, Parlamento europeo	Fine 2000
Adozione di due direttive in materia di appalti pubblici che contengono disposizioni per la rimozione degli impedimenti giuridici che ostacolano gli appalti per via elettronica.	Consiglio, Parlamento europeo	Metà 2001
Adozione di una direttiva sull'IVA relativa a taluni servizi forniti per via elettronica al fine di garantire la compatibilità del commercio elettronico con il regime comunitario dell'IVA, e in particolare per creare condizioni di equità per i fornitori europei di contenuti.	Commissione europea, Consiglio, Parlamento europeo	Fine 2000

## **b) Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici**

**Il vertice di Lisbona** ha formulato nelle sue conclusioni le seguenti richieste:

- *impegno da parte delle pubbliche amministrazioni a tutti i livelli ad utilizzare le nuove tecnologie per rendere le informazioni il più accessibili possibile;*

<sup>13</sup> Rete europea extragiudiziale.

<sup>14</sup> [www.gbde.org](http://www.gbde.org)

- *gli Stati membri dovrebbero fornire entro il 2003 un accesso elettronico generalizzato ai servizi pubblici di base.*

### **La sfida**

Le tecnologie digitali facilitano l'accesso al patrimonio di informazioni del settore pubblico e il riutilizzo delle stesse. L'iniziativa amministrazioni on-line potrebbe contribuire a trasformare le vecchie strutture del settore pubblico creando servizi più rapidi ed efficienti, con conseguente aumento della funzionalità, riduzione dei costi ed accelerazione delle normali procedure amministrative cui devono ricorrere i cittadini e le imprese. L'accesso elettronico contribuirebbe inoltre ad agevolare la transizione verso la società dell'informazione stimolando i servizi Internet che interessano maggiormente gli europei. La sfida che si trovano ad affrontare le amministrazioni consiste nell'adeguarsi rapidamente ai nuovi metodi di lavoro e nel promuovere approcci innovativi, compresi i partenariati con il settore privato.

Tali potenzialità rimangono tuttavia inutilizzate. Il passaggio all'era digitale implica una radicale trasformazione delle procedure interne di lavoro delle amministrazioni, la cui gestione può risultare complessa. Inoltre, l'esistenza di norme diverse in materia di accesso ostacola lo sviluppo di servizi paneuropei.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Dalla consultazione organizzata in relazione al "Libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione" è emersa l'esigenza di migliorare a livello europeo l'accessibilità, la divulgazione e l'utilizzo delle informazioni del settore pubblico. L'iniziativa eEurope mira a garantire ai cittadini un facile accesso ai dati pubblici essenziali, promuovendo al contempo l'interazione on-line tra cittadini e pubblica amministrazione.

Per migliorare l'efficienza nel settore pubblico sarà necessario ripensare l'organizzazione interna e i contatti per via elettronica tra le varie istituzioni. Gli Stati membri e la Commissione hanno collaborato in questo settore nel quadro del programma IDA (scambio elettronico di dati fra amministrazioni), che fungerà da base per lo sviluppo di servizi paneuropei e per la diffusione delle migliori pratiche. Inoltre, attraverso il programma quadro dell'Unione europea sono state sviluppate nuove applicazioni atte a promuovere soluzioni innovative. Infine, la stessa Commissione rivedrà le proprie procedure per contribuire ad un migliore utilizzo delle tecnologie digitali nell'ambito della propria riforma.

<b>Azione</b>	<b>Attore(i)</b>	<b>Scadenza</b>
Rendere accessibili on-line i dati pubblici essenziali, comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, sull'ambiente e sul traffico.	Stati membri, con il sostegno della Commissione europea	Fine 2002
Procedure amministrative semplificate on-line per le imprese (ad esempio procedure rapide per la costituzione di imprese).	Stati membri, Commissione europea	Fine 2002

Sviluppare una strategia coordinata per le informazioni del settore pubblico (anche a livello europeo).	Commissione europea	Fine 2000
Creazione di portali paneuropei per servizi pubblici interattivi (attuazione attraverso il programma IDA).	Commissione europea, Stati membri	Metà 2001
Promuovere l'impiego del software con codice sorgente libero nel settore pubblico e diffondere le migliori pratiche di amministrazione on-line attraverso lo scambio di esperienze a livello europeo (nel quadro dei programmi TSI e IDA).	Commissione europea, Stati membri	Nel corso del 2001
Tutte le transazioni di base con la Commissione europea devono essere disponibili on-line (ad es. finanziamenti, contratti di ricerca, assunzioni, appalti).	Commissione europea	Fine 2001

### **c) Assistenza sanitaria on-line**

**Il vertice di Lisbona** ha invitato *le pubbliche amministrazioni ad adottare misure concrete a tutti i livelli per trarre vantaggio dalle nuove tecnologie e rendere le informazioni il più accessibili possibile.*

#### **La sfida**

In tutti gli Stati membri i servizi di assistenza sanitaria rappresentano strutture enormi la cui gestione risulta onerosa e complessa. Obiettivo primario del presente intervento è sviluppare un'infrastruttura composta da sistemi di facile impiego, convalidati ed interoperabili nel campo dell'educazione sanitaria, della prevenzione delle malattie e dell'assistenza medica. Gli strumenti necessari per creare tale infrastruttura sono in gran parte disponibili. Tuttavia, è necessario che gli Stati membri si impegnino ad attuarla in maniera coerente al fine di utilizzare la tecnologia per il raggiungimento degli obiettivi in campo sanitario.

Oltre a creare un'infrastruttura che colleghi per via elettronica i cittadini, i medici e le autorità sanitarie, è necessario risolvere quattro problemi che tuttora ostacolano un efficiente impiego dei servizi di assistenza sanitaria on-line:

- i. i servizi di assistenza sanitaria per via elettronica sono in aumento in Europa e nel resto del mondo: pertanto, è necessario definire e divulgare le migliori pratiche, sviluppando, parallelamente, i criteri necessari per un'analisi comparativa a livello europeo;
- ii. le informazioni di tipo sanitario sono tra le più consultate su Internet; tuttavia, attualmente il cittadino europeo dispone di mezzi insufficienti per valutare la qualità e l'autenticità di questi dati d'importanza fondamentale;
- iii. la spesa pubblica a favore delle apparecchiature e degli strumenti telematici per uso sanitario rappresenta una voce importante dei bilanci in campo

sanitario. Tuttavia, le valutazioni tecniche indipendenti di cui dispongono gli acquirenti sono tuttora estremamente esigue. Analogamente, i medici devono poter accedere ad orientamenti in rete aggiornati relativi ai dati in materia di sanità pubblica, che consentano di operare la giusta scelta dal punto di vista terapeutico.

- iv. Attualmente l'Europa occupa una posizione di primo piano nell'ambito della nascente industria dell'assistenza sanitaria on-line, la quale rappresenta circa il 6% del mercato delle TI. Tuttavia, permane tuttora una particolare incertezza riguardo all'applicazione della telematica al campo sanitario, soprattutto per quanto concerne le questioni della responsabilità e della protezione dei dati, la legalità dei servizi di consulenza medica on-line, l'informazione farmaceutica e l'offerta di prodotti per via elettronica.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Spetta ai singoli Stati membri gestire con efficienza i servizi di assistenza sanitaria, ma la Comunità ha comunque un ruolo da svolgere: si tratta di integrare le loro attività al fine di migliorare la sanità pubblica, prevenire le malattie e le affezioni ed eliminare le fonti di pericolo per la salute umana (art. 152 del trattato di Amsterdam).

Verrà inoltre varato un intervento nel quadro del programma TSI per individuare e divulgare le migliori pratiche nel settore dell'assistenza sanitaria on-line e sviluppare i criteri per la relativa analisi comparativa. Inoltre, in collaborazione con i principali esperti, verranno definiti diversi criteri qualitativi per i siti web in campo sanitario, che andranno a costituire le basi per un marchio di affidabilità europeo.

La Commissione pubblicherà una comunicazione intitolata "Aspetti giuridici dell'assistenza sanitaria on-line nel 2001". L'obiettivo sarebbe quello di rivedere l'attuale normativa, chiarendone i contenuti ed infondendo all'industria la fiducia necessaria ad entrare nel mercato. La risposta dell'iniziativa eEurope sarà finalizzata ad accelerare lo sviluppo del mercato.

Verrà condotta, a livello europeo, una serie di analisi tecniche approfondite delle principali applicazioni telematiche in campo sanitario al fine di valutarne la fattibilità in termini di interoperabilità e di efficacia rispetto ai costi. Inoltre, verranno istituite reti specifiche per la valutazione dei dati, ivi compresa una rete riguardante l'efficacia relativa dei farmaci (per aiutare i sistemi sanitari degli Stati membri ad operare una scelta consapevole al momento dell'acquisto) e una rete di banche dati sull'incidenza delle malattie infettive negli Stati membri. La Commissione faciliterà l'istituzione di tali reti da parte degli Stati membri in tutta l'Unione europea, offrendo, a livello europeo, una serie di garanzie dal punto di vista della qualità.

<b>Azione</b>	<b>Attore(i)</b>	<b>Scadenza</b>
Garantire che i centri di assistenza sanitaria primaria e secondaria dispongano di infrastrutture telematiche per uso sanitario, ivi comprese le reti regionali.	Stati membri	Fine 2002

Individuare e divulgare le migliori pratiche nei servizi sanitari on-line in Europa e definire i criteri relativi all'analisi comparativa.	Stati membri, Commissione europea, settore privato	Fine 2001
Fissare una serie di criteri qualitativi relativi ai siti web in campo sanitario.	Commissione europea, Stati membri, settore privato,	Fine 2001
Creare reti di valutazione delle tecnologie e dei dati in campo sanitario.	Commissione europea, Stati membri, settore privato	Fine 2002

#### **d) Contenuti digitali per reti globali**

**Il vertice di Lisbona** è giunto alle seguenti conclusioni:

- *le industrie dei contenuti creano un valore aggiunto sfruttando la diversità culturale europea e diffondendola attraverso la rete telematica;*
- *gli Stati membri e la Commissione dovrebbero garantire la disponibilità dei contenuti per le reti ad alta velocità.*

#### **La sfida**

Le industrie dei contenuti rappresentano un settore in forte espansione nell'ambito dell'economia europea. L'Europa dispone di una solida base sulla quale può sviluppare un'industria dei contenuti digitali dinamica: una lunga tradizione nel campo della stampa e dell'editoria, un vasto patrimonio culturale, una grande diversità linguistica dalle enormi potenzialità ed un'importante industria audiovisiva in forte crescita. Una delle principali sfide che si trovano ad affrontare le industrie europee dei contenuti consiste nello sfruttare appieno le opportunità create dall'avvento delle tecnologie digitali. Il sostegno alla digitalizzazione a livello di produzione e di distribuzione di contenuti digitali europei riveste pertanto un'importanza fondamentale. Inoltre, non va dimenticato che l'Europa vanta centomila istituzioni culturali (musei, biblioteche ed archivi) che impiegano oltre un milione di persone. Il patrimonio di informazioni che esse contengono può essere reso più accessibile e utilizzato in maniera più produttiva.

La sfida principale consiste nel diffondere le nuove tecnologie per la creazione dei nuovi contenuti, nel provvedere alla digitalizzazione dei materiali, nel garantire un'accessibilità durevole e lo sviluppo di nuovi servizi. Inoltre, è necessario fornire un maggiore sostegno al mondo dell'istruzione e alle industrie dei contenuti, rafforzando la cooperazione tra di essi e mobilitando le risorse materiali e immateriali.

Esistono tuttavia diversi fattori che potrebbero impedire all'Europa di realizzare le sue potenzialità in questo settore.

- i. La digitalizzazione dei beni culturali non presenta un quadro omogeneo, il che limita la capacità dell'industria di sviluppare prodotti europei. La frammentazione del mercato europeo frena la crescita.
- ii. La mancanza di trasparenza e di uniformità nelle norme in materia di accesso e di utilizzo delle informazioni del settore pubblico rappresenta un esempio emblematico.
- iii. L'adattamento linguistico e culturale dei contenuti digitali è scarso. Un efficace adattamento dei contenuti consentirebbe alle imprese europee di affermarsi a livello globale e di penetrare nuovi mercati.
- iv. La cooperazione tra organismi e comunità del mondo dell'istruzione e della cultura e l'industria dei contenuti è insufficiente.
- v. La natura dei contenuti sta subendo una trasformazione - l'Europa è carente nella divulgazione on-line dei contenuti e delle informazioni attraverso le reti globali. I contenuti rappresentano un elemento determinante per favorire il commercio elettronico. Allo stesso tempo, lo sviluppo dell'accesso mobile ad Internet e la crescente importanza del commercio elettronico mediante sistemi mobili impongono ai fornitori di contenuti di adeguare i loro prodotti ai nuovi dispositivi di accesso.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Rispondendo alla richiesta formulata in occasione del vertice di Lisbona, la Commissione sta rafforzando e rilanciando le iniziative a favore delle industrie dei contenuti nell'era digitale. Per quanto riguarda la creazione di contenuti culturali, si ricorda l'iniziativa MEDIA plus per il settore audiovisivo e il nuovo programma quadro CULTURA 2000. Riacciandosi ai programmi INFO2000 e MLIS (Multilinguismo nella società dell'informazione), la Commissione sta varando un programma per promuovere i contenuti digitali europei sulle reti globali e favorire la diversità linguistica nella società dell'informazione.

In particolare, verrà fornito sostegno alla creazione delle condizioni necessarie per uno sfruttamento commerciale delle informazioni del settore pubblico e per incrementare i servizi multilingui, incoraggiando lo sviluppo, la distribuzione e la promozione delle opere audiovisive e dei prodotti multimediali europei e promuovendo la trasmissione via Internet di eventi culturali dal vivo. Verrà infine garantito, a livello europeo, un maggiore coordinamento dei programmi di digitalizzazione per garantire un accesso più generalizzato al patrimonio comune europeo.

Azione	Attore(i)	Scadenza
Varo di un programma inteso ad incentivare lo sviluppo e l'utilizzo dei contenuti digitali europei sulle reti globali e a promuovere la diversità linguistica nella società dell'informazione, ivi compresi gli interventi per lo sfruttamento delle informazioni del settore pubblico e per la creazione di raccolte digitali europee di set di dati fondamentali <sup>15</sup> .	Commissione europea, Stati membri, settore privato	Fine 2000
Creare un meccanismo di coordinamento per i programmi di digitalizzazione nei vari Stati membri - definire gli argomenti comuni, catalogare le risorse disponibili, garantire l'interoperabilità.	Commissione europea, Stati membri	Fine 2000

### **e) Trasporti intelligenti**

**Il vertice di Lisbona** ha formulato le seguenti richieste:

- *accelerare la liberalizzazione nel settore dei trasporti al fine di rendere pienamente operativo il mercato interno;*
- *la Commissione dovrà presentare il più presto possibile le proprie proposte riguardo all'utilizzo e alla gestione dello spazio aereo.*

#### **La sfida**

La sfida principale per l'Europa consiste nel soddisfare la crescente domanda di mobilità attraverso una rete di trasporti di dimensioni limitate. I problemi che affliggono le reti di trasporto sono generalmente tre: la congestione, la sicurezza e la mancanza di nuovi servizi.

La congestione rappresenta uno dei principali problemi del trasporto stradale e aereo. I ritardi nel traffico aereo sono dovuti in parte alle inefficienze strutturali del sistema (gestione dello spazio aereo), ma anche alla presenza di sistemi eterogenei di gestione del traffico aereo, i quali non sempre tengono il passo con gli sviluppi nel campo tecnologico. Oltre a dotare i controllori del traffico aereo di strumenti di automazione, è necessario introdurre dei sistemi per il trasferimento delle informazioni mediante collegamento dei dati (*datalink*).

La congestione del traffico stradale è particolarmente evidente nelle zone urbane e nei corridoi transeuropei e produce effetti negativi per l'ambiente. I sistemi intelligenti ed i servizi per il trasporto stradale possono ridurre queste "strozzature": tuttavia, essi spesso presentano un'eccessiva frammentazione e i servizi vengono forniti con

---

<sup>15</sup> Progetto di proposta di DECISIONE DEL CONSIGLIO che adotta un programma comunitario pluriennale inteso a incentivare lo sviluppo e l'utilizzo dei contenuti digitali europei nelle reti globali e a promuovere la diversità linguistica nella società dell'informazione.

eccessivo ritardo all'utenza finale. Gli Stati membri devono collaborare tra di loro e con il settore privato per accelerare l'introduzione di sistemi di trasporto intelligenti nelle città e nelle regioni e sviluppare servizi di informazione sul traffico e per i viaggiatori.

Alla luce dei gravi incidenti marittimi e ferroviari, si registra una forte preoccupazione per il problema della sicurezza. La sicurezza stradale rappresenta tuttora uno degli argomenti principali. Sebbene recentemente non si sia verificato in Europa alcun disastro aereo, cresce il numero delle mancate collisioni. La sicurezza nei trasporti marittimi è ostacolata dalla mancanza di informazioni e richiede una più stretta sorveglianza ed un maggior controllo del traffico lungo le coste degli Stati membri, in particolare per quanto riguarda le navi che trasportano merci inquinanti.

Per gli automobilisti e gli altri utenti della rete stradale la presenza di sistemi per il miglioramento della sicurezza riveste un'importanza prioritaria, seguita dall'introduzione di sistemi di assistenza e di allerta. La sfida consiste nel dotare tutti i veicoli di nuova produzione di sistemi attivi di sicurezza. La localizzazione, attraverso il numero 112, degli utenti dei servizi di telefonia mobile e la possibilità di accedere ad una vasta gamma di servizi d'emergenza potrebbe contribuire in maniera decisiva a promuovere la sicurezza pubblica e il benessere degli utenti.

Una delle principali spiegazioni della mancanza di nuovi servizi e di soluzioni tecnologiche al problema della congestione e della sicurezza è la frammentazione dei sistemi di gestione delle infrastrutture dei trasporti nei singoli Stati membri. Ciò impedisce ai fornitori di servizi di beneficiare delle economie di scala generate dal mercato unico. Nel caso dei trasporti ferroviari, la presenza di rigidi standard nazionali a livello tecnico ed operativo impedisce lo sviluppo del settore ferroviario in una prospettiva transeuropea.

### **La risposta dell'iniziativa eEurope**

Gli Stati membri ed i programmi europei di ricerca hanno sviluppato soluzioni tecniche capaci di alleviare i problemi precedentemente menzionati. Vi sono segnali promettenti per quanto riguarda l'applicazione di tali tecnologie. Il ruolo dell'iniziativa eEurope consisterà nell'avviare nuove soluzioni e accelerarne l'introduzione.

In materia di trasporti intelligenti devono ancora essere adottate decisioni politiche importanti. Ciò vale in particolare per la creazione del cielo unico europeo, la diffusione del sistema Galileo, l'introduzione di sistemi intelligenti nel trasporto stradale, ferroviario e marittimo e il futuro del trasporto urbano. L'Europa deve effettuare maggiori investimenti per garantire che i sistemi di trasporto intelligenti siano sufficienti a gestire la domanda legata al previsto aumento della circolazione.

Il settore privato può fornire un prezioso contributo allo sviluppo di servizi di trasporto intelligenti. Nell'attuare gli interventi dell'iniziativa eEurope, gli Stati membri dovrebbero provvedere a rimuovere gli ostacoli che impediscono lo sviluppo dei servizi privati.

Azione	Attore(i)	Scadenza
Adozione di una direttiva sui diritti degli utenti e sull'obbligo, da parte degli operatori dei servizi di comunicazione, di mettere a disposizione dei servizi di emergenza informazioni relative alla localizzazione attraverso il numero 112.	Parlamento europeo, Consiglio	Fine 2001
Adozione di nuove direttive sulla creazione del cielo unico europeo.	Parlamento europeo, Consiglio	Fine 2001
Attuazione della raccomandazione sulla "partecipazione del settore privato alla creazione di servizi di informazione per i viaggiatori in Europa".	Stati membri, settore privato	Fine 2000
Piano di attuazione per i sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale	Commissione europea, Parlamento europeo, Consiglio	Fine 2001
Incoraggiare lo sviluppo di sistemi attivi di sicurezza a bordo dei veicoli, promuoverne l'introduzione nei nuovi veicoli grazie ad una raccomandazione della Commissione; fornire sostegno alle attività di ricerca.	Commissione europea, settore privato, Stati membri	Fine 2002
Attuazione della raccomandazione CE sull'interfaccia uomo-macchina.	Stati membri, settore privato	Metà 2002
Decisione della Commissione in merito all'adozione delle specifiche per le comunicazioni senza filo nei treni ad alta velocità.	Commissione europea, Stati membri	Fine 2000
Adozione di una direttiva per un sistema europeo di segnalazione e di informazione nel settore dei trasporti marittimi.	Commissione europea, Parlamento europeo, Consiglio	Fine 2001
Adozione di una decisione relativa all'introduzione dell'infrastruttura Galileo.	Commissione europea, Parlamento europeo, Consiglio	Fine 2000

## **Allegato - elenco orientativo degli indicatori relativi all'iniziativa eEurope**

### **1. Un accesso più economico, rapido e sicuro ad Internet**

#### **a) Un accesso più economico e rapido ad Internet**

- tale penetrazione di Internet (nei nuclei familiari collegati, utenti Internet, accesso ad alta velocità)
- costo di accesso ad Internet

#### **b) Accesso più rapido ad Internet per ricercatori e studenti**

- velocità dei servizi e delle interconnessioni disponibili tra le reti nazionali di ricerca e all'interno delle stesse (a livello UE e a livello mondiale)
- numero di reti interne ad alta velocità istituite nelle università

#### **c) Reti e carte intelligenti sicure**

- percentuale degli abitanti che utilizzano le carte intelligenti per accedere ai sistemi e/o per effettuare transazioni
- penetrazione del mercato del protocollo IPsec

### **2. Investire nelle risorse umane e nella formazione**

#### **a) Giovani d'Europa nell'era digitale**

- numero di computer per ogni 100 studenti
- percentuale degli istituti di istruzione primaria e secondaria collegati ad Internet
- percentuale delle scuole dotate di collegamenti Internet a banda larga (compresi i collegamenti via satellite)
- numero di visite ai server web gestiti dalle scuole e dal sistema pubblico di istruzione

#### **b) Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza**

- percentuale dei lavoratori dotati delle competenze di base in campo informatico
- percentuale dei lavoratori impegnati nel telelavoro

#### **c) Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza**

- numero di terminali pubblici per l'accesso ad Internet per ogni 1000 abitanti
- numero di centri di eccellenza collegati alla rete dedicata al 'design per tutti'

### **3. Promuovere l'utilizzo di Internet**

#### **a) Accelerare il commercio elettronico**

- percentuale dei siti web per il commercio elettronico dotati di marchi di affidabilità, marchi di sicurezza o altri tipi di certificazione
- sensibilizzazione dei consumatori ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie
- percentuale delle imprese che effettuano oltre il 10% delle proprie operazioni per via elettronica
- numero di terminali pubblici per l'accesso ad Internet per ogni 1000 abitanti
- numero di centri di eccellenza collegati alla rete dedicata al 'design per tutti'

#### **b) Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici**

- percentuale delle interazioni con il servizio pubblico di base effettuate on-line
- percentuale degli appalti pubblici gestiti on-line

#### **c) Assistenza sanitaria on-line**

- percentuale dei centri di assistenza sanitaria primaria e secondaria collegati ad una rete regionale
- numero dei siti web europei in campo sanitario sottoposti ad una valutazione paritetica

#### **d) Contenuti digitali per le reti globali**

- percentuale dei siti web dell'UE che rientrano tra i 20 siti maggiormente visitati a livello nazionale
- numero dei portali europei multilingui

#### **e) Trasporti intelligenti**

- percentuale delle chiamate (a livello europeo) al numero 112 che comportano informazioni sulla localizzazione
- percentuale delle grandi città europee dotate di servizi di informazione sul traffico e sugli itinerari
- percentuale delle reti autostradali europee (rispetto alla lunghezza complessiva della rete) dotate di sistemi di informazione e di intervento in caso di traffico congestionato