



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 11.2.2003
COM(2003) 66 definitivo

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

Relazione definitiva eEurope 2002

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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

Relazione definitiva eEurope 2002



INDICE

1.	Introduzione	4
2.	Valutazione complessiva di eEurope 2002	5
2.1	Connettività.....	5
2.1.1.	Penetrazione di Internet.....	6
2.1.2	La concorrenza più forte fa diminuire i prezzi.....	8
2.1.3	Reti veloci per la ricerca	9
2.2	Testi legislativi	10
2.2.1	Il nuovo quadro normativo per le comunicazioni elettroniche	10
2.2.2	Commercio elettronico.....	12
2.3	Stimolare l'uso efficace di Internet.....	12
2.3.1	Internet nelle scuole	13
2.3.2	Il lavoro nell'economia basata sulla conoscenza.....	13
2.3.3	Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza	14
2.3.4	Accelerare il commercio elettronico	15
2.3.5	Un'Internet più sicura	17
2.3.6	Pubblica amministrazione su Internet.....	18
2.3.7	La salute su Internet	19
3.	Conclusioni	20

1. INTRODUZIONE

Il Piano d'azione eEurope 2002 ha ricevuto l'avvallo del Consiglio europeo di Feira del giugno 2000, nell'ambito della decennale "strategia di Lisbona" di rinnovamento economico, sociale e ambientale. È stato poi completato dall'iniziativa eEurope+, varata dai paesi candidati in risposta all'invito fatto a quei paesi dal Consiglio europeo di Feira di adottare anch'essi la strategia di Lisbona. Il Piano d'azione individuava 11 settori d'intervento comprendenti un totale di 64 obiettivi da realizzare entro la fine del 2002.

Gli obiettivi di eEurope sono stati osservati periodicamente mediante l'esercizio di analisi comparativa, elemento questo del metodo aperto di coordinamento, promosso dal Consiglio europeo di Lisbona. Tale metodo si avvale del monitoraggio, dello scambio di migliori pratiche e della valutazione tra pari per migliorare la convergenza dei risultati ottenuti a livello nazionale nel senso degli obiettivi generali e specifici fissati dalla strategia di Lisbona per tutta l'Unione. L'analisi comparativa di eEurope si basa su un elenco di 23 indicatori specifici per settore, approvati dal Consiglio a novembre 2000. Le comunicazioni della Commissione *Impatto e priorità*, del marzo 2001¹, e *Analisi comparativa dei progressi dell'iniziativa eEurope*, del febbraio 2002², presentavano valutazioni intermedie di tali indicatori.

Il presente documento mette in luce le realizzazioni di eEurope ed individua gli ostacoli che tuttora si oppongono al pieno sviluppo della società dell'informazione in Europa. Esso è corredato da un [documento di lavoro servizi della Commissione] che commenta i progressi realizzati per ciascuno dei 64 obiettivi.

Per quanto concerne la realizzazione degli obiettivi sanciti dal Consiglio europeo di Feira, il bilancio di eEurope è più che positivo. Sono stati raggiunti quasi tutti i 64 obiettivi, grazie al contributo di numerosi soggetti attivi nelle istituzioni europee, negli Stati membri, nell'industria e nelle parti sociali. Queste realizzazioni sono notevoli perché sono state portate a termine in un contesto difficile determinato dal forte calo dei mercati azionari – in particolare per le imprese del ramo delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni – da elevati livelli di indebitamento e dalle conseguenti riduzioni degli investimenti. L'obiettivo di un'economia concorrenziale basata sulle conoscenze è ancora relativamente lontano, ma eEurope ha già posto solide basi.

In generale, eEurope si è rivelato particolarmente efficace nel propiziare l'accesso a Internet di cittadini e aziende e nell'istituire un quadro di riferimento in cui l'economia basata sulle conoscenze possa crescere. Queste realizzazioni non si possono tradurre rapidamente in guadagni economici tangibili, aumenti di produttività, miglioramenti della qualità dei servizi, maggiore inclusione sociale e crescita non inflativa. Perché ciò avvenga attraverso un uso efficace delle risorse, occorre ristrutturare il comportamento economico, modernizzare le pratiche e attuare cambiamenti organizzativi per mettere a frutto le nuove tecnologie. Si tratta

¹ COM(2001) 140, 13.3.2001. Tutti i documenti citati nella presente comunicazione sono disponibili sul sito Web eEurope: <http://europa.eu.int/eeurope>

² COM(2002) 62, 5.2.2002.

di un processo di lungo periodo, irrealizzabile nell'arco dei due anni di attuazione del programma eEurope 2002. In sintesi:

- **La connettività Internet è cresciuta rapidamente.** All'epoca dell'avvio di eEurope, erano in pochi ad avere accesso a Internet. Nel 2002 più del 90% delle scuole e delle aziende sono collegate a Internet e più della metà degli europei sono utenti regolari. Oggi l'Europa ha la rete dorsale per la ricerca più veloce del mondo. L'ampia diffusione dei collegamenti ad alta velocità presso utenti privati e PMI sarà la prossima sfida. Permangono differenze significative nei livelli di connettività esistenti nei diversi Stati membri.
- È stato adottato un **quadro normativo** per le **comunicazioni elettroniche** e per il **commercio elettronico**. La legislazione sulle telecomunicazioni è stata concepita per rafforzare la concorrenza sul mercato, in modo da far diminuire i prezzi e stimolare l'innovazione. I prezzi sono diminuiti e la concorrenza è migliorata. Per quanto riguarda il commercio in rete, sono state adottate alcune direttive per consolidare la certezza nelle transazioni commerciali su Internet, in particolare nel commercio transfrontaliero, e per garantire un livello adeguato di tutela dei consumatori.
- **Aumentare l'uso efficace di Internet** è l'obiettivo della prossima fase, denominata eEurope 2005. Ciò significa, per esempio, un numero maggiore di aziende nel commercio elettronico; scuole non solo collegate ma anche in grado di fare un uso completo di Internet in classe; servizi della pubblica amministrazione offerti on-line e pienamente interattivi; un maggiore uso di Internet nel settore sanitario, ove esiste una forte domanda di informazioni aggiornate. Occorre più formazione a vantaggio di lavoratori e aziende ed occorre intervenire per ridurre gli attuali divari di accesso e uso delle tecnologie digitali, affinché tutti gli europei possano trarne vantaggio nella loro vita sociale e lavorativa.

Un'analisi dettagliata delle statistiche di analisi comparativa che hanno portato alle conclusioni esposte si trova nella sezione 2. Seguono le conclusioni, incentrate sull'eliminazione degli ostacoli residui al pieno sviluppo dell'economia digitale.

2. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DI eEUROPE 2002

2.1 Connettività

La strategia di Lisbona si basava sul paradigma di innovazione, occupazione e crescita. Alla fine degli anni Novanta era evidente la divergenza economica fra gli Stati Uniti e l'Europa: l'economia statunitense accelerava, raddoppiando il tasso di crescita degli investimenti, mentre l'Europa rallentava la marcia e riduceva la crescita degli investimenti.

Nella prima metà degli anni Novanta, gli investimenti statunitensi riguardavano sempre di più prodotti di tecnologia dell'informazione. Probabilmente, l'aumento degli investimenti USA in quel periodo era di carattere ciclico³ e circoscritto a pochi settori. I livelli elevati di

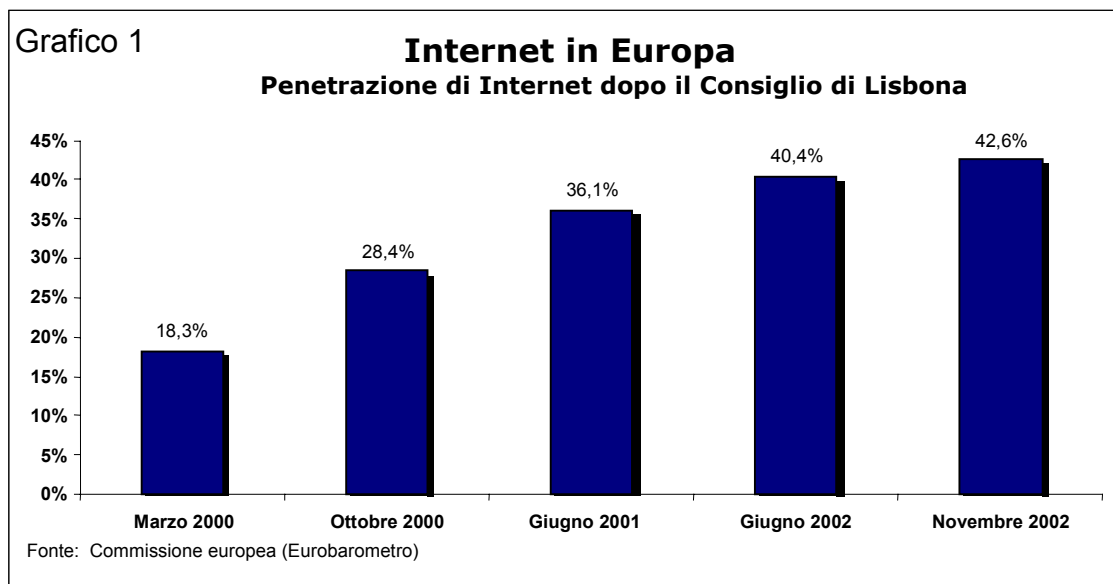
³ Gli investimenti tendono ad aumentare allorché un'economia si riprende dopo una recessione, come è avvenuto negli Stati Uniti all'inizio degli anni '90.

investimenti in computer non sembravano migliorare la produttività degli altri settori in cui essi erano usati.

Ciò è cambiato verso la metà dell'ultimo decennio, almeno negli Stati Uniti. Nuovi dati hanno rivelato un'accelerazione della crescita in seguito all'aumento del tasso di produttività. Tale mutamento del tasso di crescita è coinciso con una riduzione del prezzo dei computer e con l'adozione generalizzata di Internet. Un fattore importante dell'aumento di produttività era il suo livello altissimo nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. È solo dopo che i computer si sono ampiamente diffusi e sono stati collegati a Internet, consentendo la messa in rete ed influenzando nei processi produttivi, che i guadagni di produttività si sono trasferiti a settori esterni alle TI.

L'iniziativa eEurope ha considerato Internet quale fonte potenziale di aumento della produttività. Insieme con computer sempre più potenti e con i progressi effettuati nelle telecomunicazioni, Internet sta al centro dell'economia digitale. Le possibilità di messa in rete che ne derivano ne fanno il fondamento stesso della società dell'informazione. Pertanto, eEurope 2002 mirava ad aumentare la connettività in tutta l'UE.

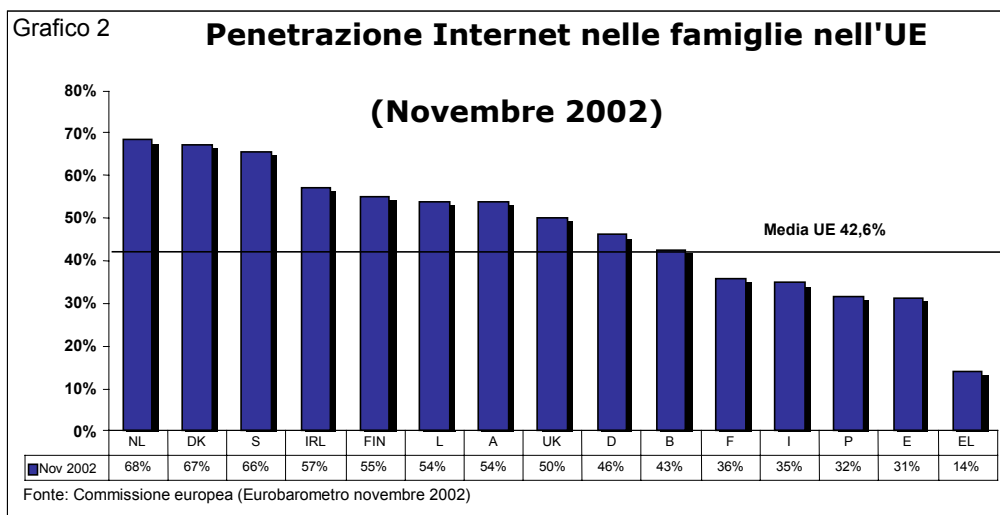
Il fatto di estendere la connettività in Europa ne incrementerà il valore per i cittadini e le aziende d'Europa. Alti livelli di connettività creano un mercato più grande sia per chi vende che per chi compra ed introducono potenziali guadagni di produttività attraverso la riorganizzazione dei processi aziendali. La presente sezione passa in breve rassegna la crescita della connettività dei cittadini e delle imprese e le condizioni in cui è avvenuta durante il periodo di attuazione di eEurope.



2.1.1. Penetrazione di Internet

La connettività Internet delle famiglie è passata dal 18% circa nel marzo 2000 al 43% nel novembre 2002 (grafico 1). L'accesso ad Internet mediante televisori e apparecchi mobili rimane marginale, sebbene si preveda che questi mezzi siano destinati a crescere rapidamente in futuro.

La rapida crescita complessiva della penetrazione di Internet nelle famiglie nasconde ampi divari fra gli Stati membri (grafico 2)⁴. Tre paesi hanno tassi di penetrazione di Internet superiori al 65% ed altri cinque superiori al 50%⁵. Altri due paesi sono sopra la media e cinque paesi si situano molto al di sotto della media dell'UE. La Grecia è un caso a parte, con una penetrazione inferiore al 14%, dato aumentato in misura pressoché trascurabile negli ultimi due anni.



Si tratta di risultati complessivamente incoraggianti, ma permangono zone di crescita debole e grandi differenze fra Stati membri e all'interno di essi. Per esempio, a novembre 2002 il 47% delle donne usavano Internet, rispetto al 60% degli uomini. Quest'ultima differenza si è ridotta solo lievemente negli ultimi due anni: nell'ottobre 2000 il 35% delle donne e il 50% degli uomini rispondevano di essere utenti di Internet. L'uso di Internet è particolarmente diffuso fra i giovani, le persone con un alto livello di studi e gli abitanti delle città.

eEurope 2002 ha sottolineato l'importanza di ridurre le differenze nazionali nello sviluppo dell'infrastruttura dell'informazione. A tal fine, la Commissione ha aumentato il grado di priorità dei progetti relativi alla società dell'informazione nell'ambito dei programmi esistenti dei fondi strutturali. Una recente valutazione⁶ rivela che i fondi strutturali hanno dato un contributo significativo allo sviluppo della società dell'informazione nelle aree meno sviluppate, in particolare per quanto riguarda la realizzazione degli obiettivi di Lisbona. Circa 10 miliardi di euro stanziati dai fondi strutturali sono impiegati in investimenti a sostegno dello sviluppo infrastrutturale (in particolare banda larga), dell'e-government, del commercio elettronico e delle competenze in materia di tecnologie dell'informazione e delle

⁴ Va notato che le inchieste si basano su colloqui telefonici che tendono quindi a sopravvalutare leggermente i tassi di penetrazione, poiché si può ritenere che di norma le case sprovviste di telefono fisso non dispongano di un collegamento Internet.

⁵ Per confronto, il Dipartimento del commercio degli Stati Uniti ha calcolato che il 50,5% delle famiglie statunitensi erano collegate a Internet a settembre 2001. A novembre 2001, il dato UE equivalente era pari al 37,7%.

⁶ "Thematic Evaluation of the Information Society", studio svolto da Technopolis per la Commissione europea (DG REGIO), 2002.

comunicazioni⁷. Anche la BEI ha dato il suo contributo alla strategia di Lisbona mediante la "Iniziativa innovazione 2000": a tutto il 2002, la banca aveva approvato prestiti per un importo di 14,4 miliardi di euro, destinati a progetti innovativi (compresi gli e-servizi)⁸.

La connettività Internet nelle imprese è assai maggiore che nelle famiglie. Quasi tutte le grandi aziende (con più di 250 dipendenti) e più dell'80% di tutte le aziende con più di 10 addetti si servono di Internet. Si rileva l'esistenza di un divario nord-sud, con i paesi nordici in posizione assai migliore rispetto a quelli dell'Europa meridionale, ma questi ultimi stanno recuperando terreno, secondo gli ultimi dati Eurostat disponibili. Maggiori dettagli sull'uso di Internet da parte delle imprese si trovano nella parte sul commercio elettronico, sezione 2.3.4 in appresso.

La connettività Internet delle scuole ha raggiunto il 93% a febbraio 2002 e quasi tutti gli Stati membri avevano già raggiunto o stavano per raggiungere l'obiettivo di collegare tutte le scuole entro fine 2002. Adesso le scuole dovranno provvedere al passaggio alla banda larga e a garantire la facilità di accesso, come esemplificato nella sezione 2.3.1 in appresso. Il Consiglio europeo di Barcellona del marzo 2002 ha sottolineato l'importanza dei computer nelle scuole, invitando gli Stati membri a provvedere affinché il rapporto fra PC collegati a Internet e alunni scenda a un PC per ogni 15 alunni.

2.1.2 La concorrenza più forte fa diminuire i prezzi

Statistiche a livello internazionale dimostrano che esiste un chiaro rapporto fra il costo e la penetrazione di Internet. L'approccio di eEurope 2002 è stato quello di stimolare la concorrenza in modo da far diminuire i prezzi fino a livelli concorrenziali ben al di sotto del livello dei prezzi di monopolio. Questa strategia ha funzionato bene per l'accesso Internet commutato su linea telefonica normale, per il quale i prezzi sono diminuiti in modo costante e sostanziale negli ultimi due anni. Nella maggior parte degli Stati membri, la spesa mensile di un utente residenziale medio (venti ore di uso fuori del periodo di punta) oggi è pari a 10-20 euro tutto compreso. **Pertanto, i costi marginali di accesso a Internet per chi possiede un PC sono ormai modesti.**

La maggior parte degli utenti Internet usa tuttora collegamenti commutati per accedere a Internet: si tratta di un collegamento temporaneo caratterizzato da bassa velocità, che impedisce di scaricare applicazioni complesse. Questi limiti sono superati dai collegamenti a banda larga, ad alta velocità e ininterrotti (permanent). L'esercizio di analisi comparativa ha eseguito un monitoraggio dei prezzi dei collegamenti ADSL e via cavo (le uniche tecnologie ampiamente disponibili di accesso a banda larga). Nonostante la difficoltà di stabilire raffronti univoci fra Stati membri diversi, si sono evidenziati i seguenti elementi:

- i prezzi ADSL stanno diminuendo e contemporaneamente sta aumentando l'ampiezza di banda offerta, nonostante permangano ampie differenze di prezzi in Europa;

⁷ Mentre i progetti relativi alla società dell'informazione rappresentavano il 2% circa della spesa dei fondi strutturali per il periodo di programmazione 1994-1999, oggi essi corrispondono a più del 7% degli stanziamenti degli obiettivi 1 e 2 per il periodo 2000-2006.

⁸ Di cui il 30% destinato a istruzione e e-learning, il 30% alle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni e l'8% alla diffusione (p. es. piattaforme di informazione nei settori della sanità e del turismo). Il restante 32% era destinato a ricerca e sviluppo.

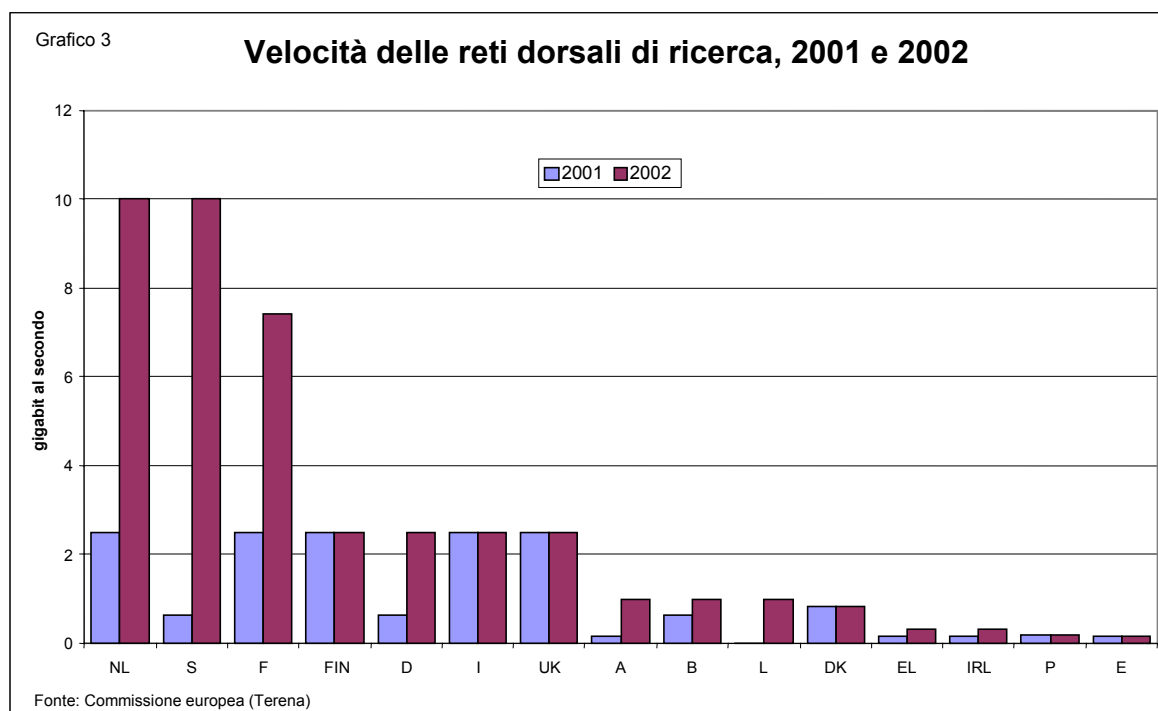
- la concorrenza è ancora limitata ma è riuscita a far diminuire i prezzi in alcuni Stati membri, soprattutto laddove esistono alternative; in Belgio, dove la penetrazione del cavo è quasi del 100%, i prezzi ADSL sono fra i più bassi d'Europa (e la penetrazione della banda larga fra le più alte).

I dati sulla penetrazione della banda larga sono scarsi (la Commissione controllerà la disponibilità dei collegamenti nell'ambito dell'analisi comparativa di *eEurope 2005*). In numerosi paesi europei la banda larga si sta diffondendo rapidamente, in alcuni casi ai più alti livelli internazionali, mentre in altri paesi lo sviluppo della banda larga è ancora agli inizi. Nell'UE, la concorrenza per la fornitura di accesso a banda larga è ancora limitata, ma si intensificherà in seguito all'attuazione del nuovo quadro legislativo per le comunicazioni elettroniche (cfr. la sezione 2.2.1 in appresso). La disponibilità generalizzata dell'accesso a banda larga è uno degli obiettivi principali del Piano d'azione *eEurope 2005*, che privilegia la banda larga quale infrastruttura essenziale per realizzare l'economia basata sulle conoscenze entro il 2010.

2.1.3 Reti veloci per la ricerca

eEurope ha affrontato un aspetto particolare della banda larga, creando una dorsale ad alta velocità per le università e gli istituti di ricerca. La Commissione ha cofinanziato i lavori di 27 reti nazionali di ricerca e istruzione, anche nei paesi candidati, per aggiornare le loro reti di interconnessione. A dicembre 2001 la rete GEANT ha raggiunto una velocità massima di 10 gigabit/s e una capacità totale di trasmissione di più di 130 gigabit/s e trasferiva più di 1 petabyte di dati al mese alla fine del 2002.

GEANT oggi è diventata la rete dorsale di ricerca più veloce del mondo e quella che offre la maggiore copertura geografica (32 paesi). Nel 2002 GEANT ha potenziato la propria connettività con altre regioni del mondo (quali America settentrionale e Asia-Pacifico)



e sta istituendo la connettività diretta a regioni mediterranee e latino-americane, consentendo così ai ricercatori europei di collaborare con colleghi di tutto il mondo.

GEANT è un elemento infrastrutturale necessario per istituire lo Spazio europeo della ricerca. Un obiettivo importante della strategia di Lisbona per creare l'economia basata sulle conoscenze più dinamica del mondo è stato raggiunto realizzando l'interconnessione ad alta velocità di più di 3100 istituti di ricerca e di istruzione. GEANT ha posto le basi dell'emergere di un'infrastruttura di "grid" europeo⁹, permettendo di avviare i primi progetti di RST incentrati sul grid, di cui il più importante è il progetto DataGrid, sotto la direzione del CERN.

Quest'aumento esponenziale della capacità dorsale dell'Europa ha consentito anche alle reti nazionali di ricerca e istruzione di aumentare significativamente le loro velocità dorsali a livello nazionale. Ciò si evince dal grafico 3, che riporta le capacità dorsali nazionali prima (giugno 2001) e dopo (giugno 2002) l'introduzione di GEANT.

Il Piano d'azione eEurope si prefiggeva di interconnettere reti di ricerca ad alta velocità non solo alle università ma anche alle scuole. Di fatto, tutte le università e quasi tutti gli istituti di istruzione superiore e formazione professionale sono collegati in permanenza, talvolta con soluzioni innovative (quali reti senza fili in campus universitari). Ci si sta anche adoperando per potenziare ulteriormente le reti nazionali ed interconnettere a queste reti altri centri di insegnamento (p. es. scuole elementari e secondarie, biblioteche, ecc.).

2.2 Testi legislativi

2.2.1 Il nuovo quadro normativo per le comunicazioni elettroniche

Incentrandosi sulla connettività, il Piano d'azione eEurope 2002 ha evidenziato la necessità di prezzi più bassi per favorire un'adesione più rapida a Internet, individuando il nuovo quadro normativo quale principale strumento per rafforzare la concorrenza e ottenere prezzi competitivi. eEurope 2002 ha invocato il ricorso a tutti i provvedimenti realizzabili per garantire l'adozione tempestiva del quadro normativo, chiedendo altresì che "*ci si adoperi per introdurre una maggiore concorrenza nelle reti locali di accesso e nella disaggregazione della rete locale*".

Nel luglio 2000, la Commissione ha proposto un pacchetto di misure per un nuovo quadro normativo per le comunicazioni e i servizi elettronici. Il pacchetto consiste di cinque direttive del Parlamento europeo e del Consiglio a norma dell'articolo 95, una direttiva della Commissione a norma dell'articolo 86 e una decisione della Commissione relativa ad un quadro normativo per lo spettro radio.

I testi del quadro normativo sono i seguenti:

- direttiva 2000/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (**direttiva quadro**)¹⁰;

⁹ Il Grid si può definire come l'infrastruttura scientifica di risoluzione dei problemi del 21° secolo. Si tratta di un insieme eterogeneo di reti, computer, dispositivi di archiviazione e strumenti scientifici avanzati che interagiscono collettivamente e gestiscono informazioni al servizio della comunità di ricerca (applicazioni industriali sono già in fase di elaborazione). <http://eu-datagrid.web.cern.ch/eu-datagrid/>

¹⁰ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 33.

- direttiva 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica (**direttiva autorizzazioni**)¹¹;
- direttiva 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate e all'interconnessione delle medesime (**direttiva accesso**)¹²;
- direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (**direttiva servizio universale**)¹³;
- direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (**direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche**). Tale direttiva è attualmente in seconda lettura al Parlamento europeo¹⁴;
- direttiva 2002/77/CE della Commissione relativa alla **concorrenza nei mercati delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica**¹⁵, che accorpa le direttive di liberalizzazione esistenti nel settore delle telecomunicazioni;
- **decisione spettro radio 676/2002/CE**, relativa ad un quadro normativo per la politica in materia di spettro radio nella Comunità europea¹⁶.

Inoltre, la Commissione ha proposto un regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio (2887/2000) relativo all'accesso disaggregato alla rete locale, adottato a dicembre 2000 ed entrato in vigore il 2 gennaio 2001. Tuttavia, l'attuazione effettiva non è uniforme e i progressi sono stati lenti.

Gli Stati membri devono recepire le norme entro il 25 luglio 2003. Il nuovo quadro sarà adottato anche da tutti i paesi che aderiranno all'UE nei prossimi anni.

Il nuovo quadro normativo mira a rafforzare ulteriormente la concorrenza sul mercato, facendo diminuire i prezzi, stimolando l'innovazione e garantendo la facoltà di scelta dei consumatori, oltre a creare le condizioni necessarie per migliorare la tendenza positiva della penetrazione di Internet ad alta velocità.

L'evoluzione del modello normativo è stata determinata dall'insorgere di servizi innovativi generati dalla convergenza delle telecomunicazioni e delle tecnologie dell'informazione, per cui servizi analoghi possono essere forniti su diversi tipi di reti. Il nuovo quadro tiene conto di tale convergenza mediante un approccio tecnologicamente neutro, applicato in modo omogeneo a tutte le infrastrutture di trasmissione, a prescindere dai tipi di servizi veicolati. I servizi di contenuti esulano dal campo di applicazione del quadro.

¹¹ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 21.
¹² GU L 108 del 24.4.2002, pag. 7.
¹³ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 51.
¹⁴ GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.
¹⁵ GU L 249 del 17.9.2002, pag. 21.
¹⁶ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 1.

L'attuazione del nuovo quadro spetta in primo luogo alle autorità nazionali di regolamentazione degli Stati membri. Il processo normativo si fonderà sull'analisi del grado di concorrenza esistente sul mercato considerato e sull'individuazione degli operatori che detengono un significativo potere di mercato. Ogniqualevolta l'evoluzione dei mercati genera situazioni di sovraccarico, il quadro normativo consente di intervenire per adeguare gli obblighi di accesso e promuovere la trasparenza e la non discriminazione. In tal modo, si raggiunge il delicato equilibrio fra l'adattamento delle norme ai mutamenti in atto sul mercato e la garanzia della certezza giuridica per gli operatori. Per dare ulteriori garanzie agli innovatori, le norme di accesso non si applicano ai mercati emergenti.

2.2.2 *Commercio elettronico*

Il quadro giuridico è stato perfezionato attraverso il completamento del mercato interno per i servizi della società dell'informazione, in particolare mediante le direttive sul commercio elettronico (2000/31/CE)¹⁷, sulle firme elettroniche (1999/93/CE)¹⁸ e sul diritto d'autore e diritti connessi nella società dell'informazione (2001/29/CE)¹⁹. Questi provvedimenti contribuiranno a dare una maggior certezza commerciale nello svolgimento del commercio elettronico attraverso le frontiere interne dell'UE, garantendo altresì un livello adeguato di tutela dei consumatori.

Il Piano d'azione eEurope 2002 ha inoltre invitato la Commissione a promuovere iniziative di autoregolamentazione: *"La Commissione deve stimolare una maggiore flessibilità della regolamentazione del commercio elettronico attraverso un maggiore ricorso all'autoregolamentazione e alla coregolamentazione mediante la cooperazione con i gruppi di imprese interessati, come ad esempio il Global Business Dialogue"*, sottolineando altresì l'importanza di rafforzare la fiducia dei consumatori nel commercio elettronico.

In sintonia con questi obiettivi, la Commissione ha sostenuto un'ampia gamma di iniziative non legislative, per esempio nel campo della risoluzione on-line dei contenziosi, ed ha sostenuto le attività del Global Business Dialogue (GBDe). Nel settore della fiducia dei consumatori, in particolare, la Commissione ha varato l'iniziativa *e-confidence*, per incentivare la definizione di norme comuni per marchi di fiducia destinati a promuovere buone pratiche commerciali on-line e a migliorare la fiducia nel commercio elettronico.

2.3 **Stimolare l'uso efficace di Internet**

Se la connettività è la "infrastruttura" e i quadri giuridici creano le condizioni per il suo utilizzo, l'adozione della "nuova tecnologia" porta con sé il potenziale di migliorare il modo di svolgere determinate attività. Le capacità di messa in rete di Internet possono modificare i modi in cui lavoriamo e impariamo, il nostro rapporto con la pubblica amministrazione, i servizi sanitari disponibili e in modo in cui i portatori di disabilità sono inseriti nella nostra società. La presente sezione si avvale degli indicatori di analisi comparativa decisi dal consiglio "Mercato interno" del novembre 2000 per analizzare in che modo la rete è stata adottata per sviluppare un'economia digitale europea inclusiva.

¹⁷ GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

¹⁸ GU L 13 del 19.1.2000, pag. 12.

¹⁹ GU L 167 del 22.6.2001, pag. 10.

2.3.1 *Internet nelle scuole*

Un requisito essenziale perché l'Europa possa creare un'economia delle conoscenze è investire per modernizzare l'istruzione e dare alle scuole, agli insegnanti e agli studenti un accesso agevole a risorse di informazione e comunicazione di alta qualità. Negli ultimi due anni, i progressi effettuati nel collegare le scuole e fornire risorse informatiche a studenti e docenti sono stati particolarmente notevoli. Gli sviluppi nel campo dell'istruzione sono stati controllati da inchieste annuali di insegnanti e direttori didattici, ottenendo i seguenti risultati.

- Il livello di **dotazione informatica nelle scuole nell'UE** è elevato e continua ad aumentare. In media, il rapporto è di 10 studenti per computer non collegato, rispetto a 12 studenti per computer nel 2001. Il numero di studenti per computer collegato è passato da 25 a 17, sebbene esistano ampie variazioni fra queste medie da uno Stato membro all'altro.
- Il principale fattore che influisce sul livello della dotazione informatica continua a riguardare il livello e il tipo di istruzione. A livello comunitario, **il numero di studenti per computer** è più del doppio negli istituti professionali/tecnici rispetto alle scuole secondarie (3 invece di 7 per i computer non collegati e 4 invece di 10 per i computer collegati) e lo scarto è ancora in proporzione di uno a due fra istruzione secondaria ed elementare (da 7 a 12 per i computer non collegati e da 10 a 25 per quelli collegati).
- eEurope si prefiggeva di collegare tutte le scuole entro fine 2002. **A febbraio 2002, il 93% delle scuole erano già collegate.** Tuttavia, i collegamenti non erano sempre disponibili nelle classi, impedendo agli insegnanti di avvalersi di Internet per scopi didattici.
- In termini di larghezza di banda, predominano i collegamenti a banda stretta, ma si registra una crescita considerevole della **banda larga**. Questo è in rapporto con lo sviluppo dell'ADSL, che è quadruplicato, passando dal 5% al 19% delle scuole, mentre i collegamenti con modem cavo sono rimasti stabili al 6%. L'accesso a banda larga è più presente nelle aree urbane ed è anche più diffuso nell'istruzione professionale/tecnica e nelle scuole superiori rispetto alle scuole elementari.
- Più della metà degli **insegnanti nell'UE** hanno ricevuto ufficialmente una formazione nell'uso dei computer e uno su quattro nell'uso di Internet. Più di nove insegnanti su dieci usano un computer a casa e quasi otto su dieci hanno un collegamento Internet a casa. Inoltre, quasi nove insegnanti su dieci sono convinti del fatto che Internet ha già cambiato o finirà col cambiare il modo in cui insegnano.

Nelle scuole si sta prestando maggiore attenzione alla qualità dei prodotti e servizi di *e-learning* e al contesto pedagogico del loro utilizzo. Stiamo superando le questioni di connettività e di infrastruttura per passare ad occuparci maggiormente di contenuti, formazione degli insegnanti e implicazioni organizzative, fra cui nuove interazioni sociali dentro e fuori le scuole.

2.3.2 *Il lavoro nell'economia basata sulla conoscenza*

Gli obiettivi di eEurope 2002 relativi al lavoro nell'economia delle conoscenze abbracciano competenze, formazione e flessibilità sul posto di lavoro e la promozione di centri di formazione e di punti pubblici di accesso a Internet per fornire un ampio accesso all'apprendimento lungo l'arco della vita a tutti i cittadini. Per raggiungere questi obiettivi è necessario il contributo di una serie di soggetti attivi nel settore sia pubblico che privato e delle parti sociali. Per facilitare la loro cooperazione, la Commissione ha istituito un gruppo di

alto livello, ESDIS²⁰, per seguire e sostenere le attività di tutti i partecipanti e promuovere lo scambio di buone pratiche.

Per quanto riguarda le **competenze digitali dei lavoratori**, la percentuale di lavoratori che ha seguito una formazione informatica è passato dal 23% al 29% dal 2000 al 2001, ma tale aumento non è proseguito nel 2002. L'ulteriore esigenza di formazione informatica è evidenziata dal fatto che in tutti gli Stati membri la quota di lavoratori che usano il computer sul lavoro è molto maggiore della percentuale dei destinatari di formazioni in tal senso²¹.

Per promuovere una formazione più diffusa, ESDIS ha emanato una raccomandazione²², nel novembre 2001, auspicando che la **Patente di guida informatica europea** sia accettata in tutta Europa come regime di accreditamento di base per le TI, senza pregiudicare i regimi nazionali esistenti.

In termini di **maggiore flessibilità sul posto di lavoro**, ha rappresentato una realizzazione significativa l'accordo comune delle parti sociali sul telelavoro²³, siglato nel luglio 2002, che fa seguito agli accordi del 2001 nei settori del commercio e delle telecomunicazioni²⁴. La percentuale di lavoratori europei occupati nel telelavoro (regolare o occasionale) è passata dal 5,6% nel 2000 all'8,2% nel 2002²⁵.

I **Punti pubblici di accesso a Internet** sono uno strumento importante non solo per avere accesso alla rete ma anche per la formazione e l'*e-working*. Si sono registrati progressi considerevoli nel ritmo di apertura di tali centri, usati dall'8% circa dei cittadini dell'Unione europea.

2.3.3 Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza

Il Piano d'azione eEurope 2002 recava il sottotitolo "Una società dell'informazione per tutti" e mirava a realizzare una società dell'informazione effettivamente aperta a tutti. Il concetto di "e-inclusion" oggi trova posto sia nella strategia europea per l'occupazione che nel processo di inclusione sociale, sulla base di una relazione²⁶ elaborata con il sostegno di ESDIS. Una presentazione dettagliata delle realizzazioni nel settore dell'accessibilità delle comunicazioni elettroniche si trova nel documento di lavoro "*Delivering e-Accessibility - Improving disabled people's access to the Knowledge Based Society*"²⁷ e nelle relazioni di ciascun'azione del piano di lavoro, che riassumono i principali risultati ottenuti, le questioni pendenti e le soluzioni proposte²⁸, vale a dire:

²⁰ Occupazione e dimensione sociale della società dell'informazione -

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/esdis_en.htm

²¹ Cfr. *Strategies for jobs in the Information Society*, SEC(2001) 222 e *Information Society jobs - quality for change*, SEC(2002) 372. Reperibili su:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/index_en.htm

²² http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/it_skills_en.pdf

²³ http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/jul/145_en.html

²⁴ http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/tw_commerce.pdf ;

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/tw_telecoms.pdf .

²⁵ Fonte: Eurobarometro novembre 2000, ottobre 2002.

²⁶ SEC(2001) 1428. http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eincl_en.pdf. La relazione individua lacune nell'uso di Internet, fili conduttori ed opportunità di coesione sociale e presenta politiche e migliori pratiche, preparando così il terreno per la risoluzione del Consiglio 2001/C292/02.

²⁷ SEC(2002) 1039 - http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eacc_en.pdf

²⁸ http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/index_en.htm.

- (a) adozione delle linee guida dell'Iniziativa per l'accessibilità della Web (WAI) per i siti Internet delle amministrazioni pubbliche, su proposta della Commissione²⁹ e con l'ampio sostegno del Consiglio e del Parlamento³⁰;
- (b) riesame di atti legislativi e norme pertinenti per garantire la conformità ai principi dell'accessibilità; la relazione raccomanda di controllare l'evoluzione della situazione in Europa, mediante l'elaborazione di indicatori adeguati;
- (c) la Rete di Centri di eccellenza di progettazione per tutti, EdeAN, è stata lanciata nel luglio 2002 e conta oggi un centinaio di membri;
- (d) pubblicazione di norme "progettazione per tutti" per l'accessibilità dei prodotti di tecnologia dell'informazione, in particolare per migliorare l'occupabilità e l'inserimento sociale delle persone portatrici di bisogni speciali.

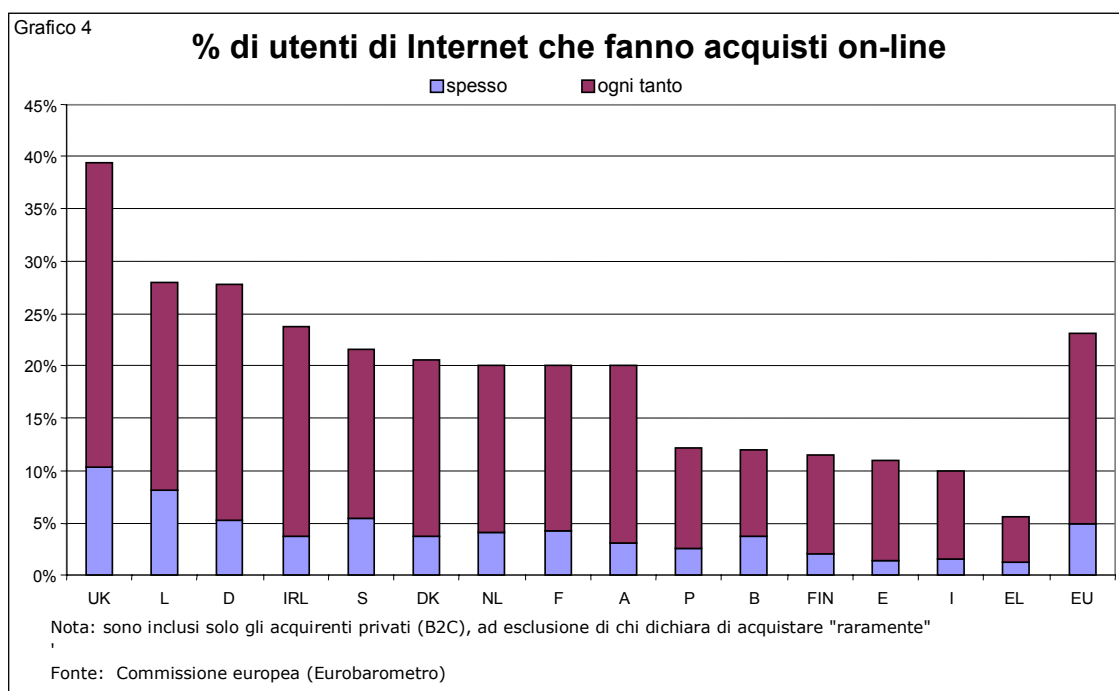
Nell'ambito di eEurope 2002, si è provveduto a rivedere ogni anno un programma di lavoro comune di normazione, consentendo l'attuazione delle principali priorità e attività in questo settore.

2.3.4 Accelerare il commercio elettronico

Continua a crescere la domanda, da parte dei consumatori, di beni e servizi scambiati per via elettronica (commercio tra imprese e consumatori, "B2C"), sebbene non così rapidamente come avviene per il commercio fra imprese ("B2B"). A ottobre 2000, il 18,5% degli utenti di Internet compravano on-line "spesso" o "ogni tanto". Tale percentuale è passata al 23% a novembre 2002. Gli utenti Internet del Regno Unito sono di gran lunga i più propensi a fare acquisti on-line, mentre gli unici altri Stati membri in cui più di un quarto degli utenti comprano su Internet sono la Germania e il Lussemburgo (grafico 4).

²⁹ COM(2001) 529 def., eEurope 2002: accessibilità e contenuto dei siti Internet delle amministrazioni pubbliche.

³⁰ Risoluzioni CR 7087/02 del 20 marzo 2002 e EPR P5_TA(2002)0325 del 13 giugno 2002.



Il commercio elettronico tra imprese e consumatori (B2C) rappresenta appena l'1% del totale delle vendite al dettaglio e la sua componente transfrontaliera rappresenta tuttora una piccola parte del totale delle attività di commercio elettronico. La parte da leone dell'attività di commercio elettronico riguarda il settore degli scambi fra imprese, che rappresentano più dei due terzi del valore complessivo delle transazioni di commercio elettronico.

Secondo l'inchiesta di *e-Business W@tch* (svolta a metà 2002), sono molto più numerose le imprese europee che comprano on-line di quelle che vendono on-line. In alcuni settori (servizi di tecnologia dell'informazione e della comunicazione, servizi aziendali, elettronica, pubblicazioni e tipografia), più del 45% delle imprese comprano su Internet. In confronto, poco più di un'impresa su dieci vende on-line e questa percentuale è addirittura calata dal 2001 al 2002 in alcuni Stati membri, secondo gli ultimi dati Eurostat disponibili.

Le differenze fra imprese grandi e piccole riguardano anche la qualità dell'accesso a Internet. Più di un quarto delle piccole imprese continuano a collegarsi a Internet attraverso un modem analogico commutato. Le imprese più grandi sono meglio dotate, con collegamenti di rete fissa, e in più di metà dei casi hanno accesso alla rete con velocità superiori a 2 megabit/s (secondo i dati riportati da *e-Business W@tch*). Tali differenze significative sono state osservate non solo fra imprese di Stati membri diversi o di dimensioni diverse, ma anche fra imprese di settori diversi.

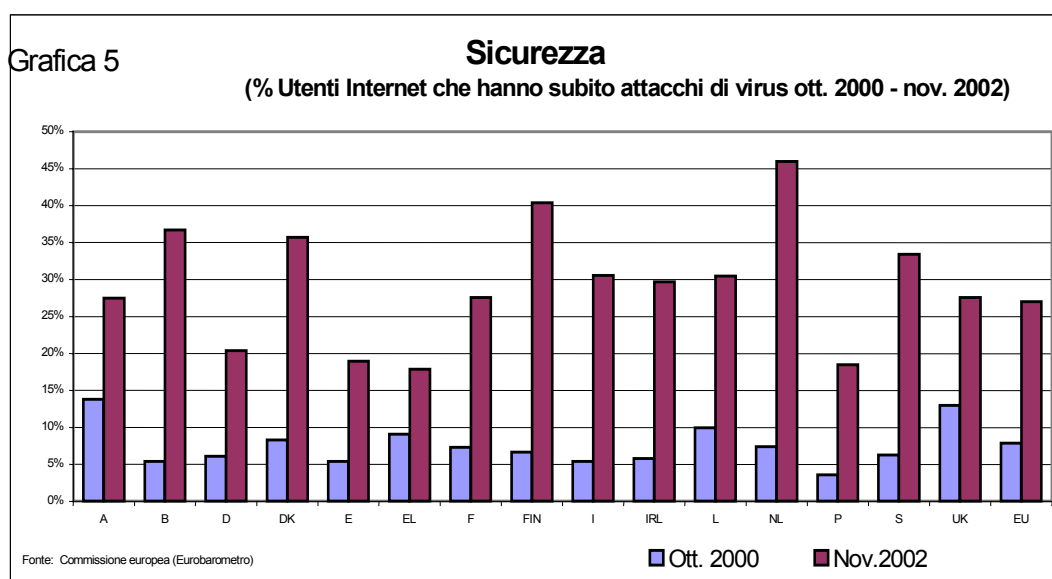
L'integrazione progressiva delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nei processi aziendali potrebbe avere un impatto significativo sull'economia nel suo complesso, in termini dell'efficienza che si materializzerebbe sotto forma di guadagni di produttività. In questo contesto, si sta cominciando a guardare all'e-business quale concetto più ampio, che non si limita all'attività del commercio elettronico e comprende anche l'integrazione elettronica dei processi interni.

Le PMI continuano a segnare il passo rispetto alle grandi imprese nell'integrazione delle tecnologie elettroniche aziendali nelle loro pratiche aziendali normali, per realizzarne appieno

il potenziale. Tutti gli Stati membri stanno attuando provvedimenti per aiutare le loro PMI ad abbracciare l'era digitale. L'iniziativa dell'UE di analisi comparativa delle politiche nazionali e regionali a favore dell'e-business per le PMI ha individuato circa 180 iniziative di questo tipo a finanziamento pubblico ed ha proposto 19 esempi di buone politiche a sostegno dell'e-business. L'esercizio di analisi comparativa ha dimostrato che si potrebbero ottenere ulteriori guadagni di efficienza mettendo in rete iniziative nazionali e regionali, condividendo informazioni ed esperienze ed imparando gli uni dagli altri. Questi aspetti rientrano nel Piano d'azione eEurope 2005.

2.3.5 Un'Internet più sicura

Per i computer e le reti di comunicazione in ogni luogo, la sicurezza è diventata una preoccupazione di prim'ordine. Nel breve periodo di attuazione di eEurope sono aumentati sensibilmente le minacce e gli incidenti. In particolare, sono diventati sempre più comuni gli attacchi di virus, come evidenziato dal grafico.



Sono in corso azioni in diversi settori per migliorare la protezione contro le minacce alla sicurezza. È stata adottata una direttiva sulla firma elettronica³¹, ma l'impiego di questa forma di autenticazione rimane limitato. La diffusione di un protocollo Internet più sicuro procede con lentezza. eEurope ha anche propiziato una grande iniziativa settoriale per le schede intelligenti, con una disponibilità di 100 milioni di euro di finanziamento per la ricerca. Tale iniziativa ha raggiunto l'obiettivo di elaborare uno statuto della scheda intelligente (smart card), presentato sotto la presidenza danese nel dicembre 2002³².

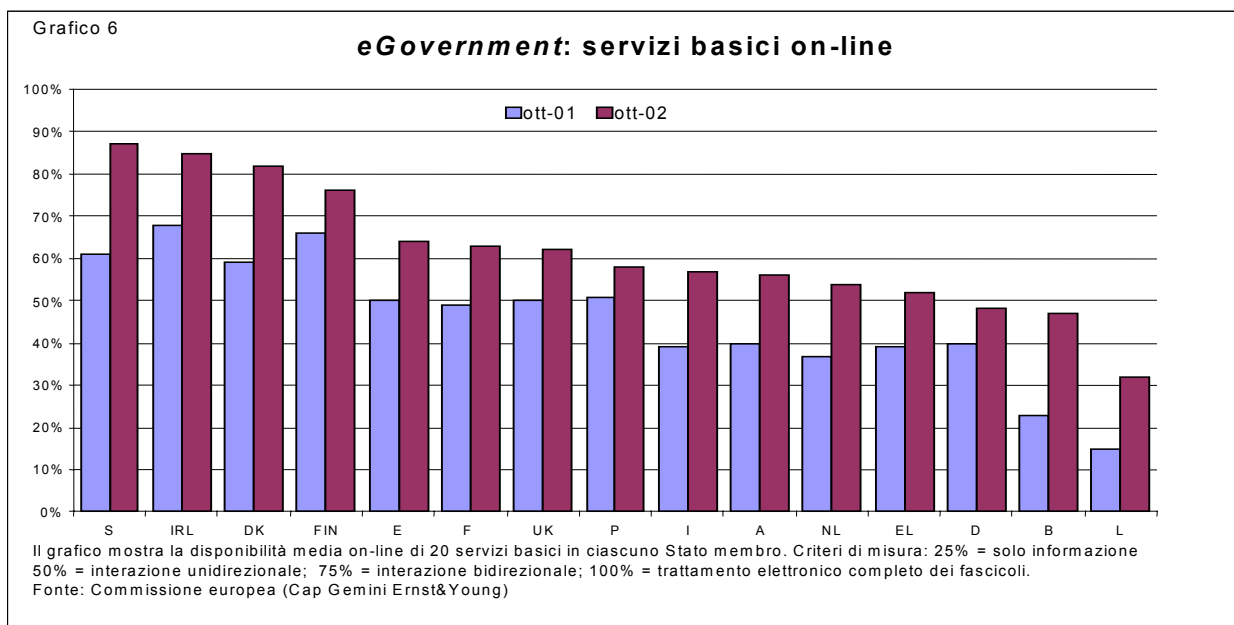
³¹ Direttiva 99/93/CE, entrata in vigore 19.7.2001.

³² *Open Smart Card Infrastructure for Europe* (infrastruttura aperta per le smart card in Europa, precedentemente nota come "Common Specification")
<http://www.europe-smartcards.org>

L'attività di sicurezza iniziata con eEurope si è ormai evoluta in un approccio più completo di sicurezza delle reti e dell'informazione. Sulla scorta di una comunicazione della Commissione³³ e di una risoluzione del Consiglio³⁴, la Commissione e gli Stati membri hanno adottato una serie di misure nel 2002 relative a sensibilizzazione, supporto tecnologico, regolamentazione e coordinamento internazionale. È prevista l'istituzione di un'agenzia per la sicurezza delle reti e dell'informazione, che darà all'Unione una più efficiente capacità di risposta alle sfide di sicurezza di domani.

2.3.6 Pubblica amministrazione su Internet

Il Piano d'azione eEurope 2002 ha fissato l'obiettivo di rendere disponibili su Internet i servizi pubblici basici entro la fine del 2002. In sede di Consiglio, sono stati definiti 20 servizi basici, che sono serviti da base per inchieste sulla fornitura di servizi on-line da parte di 10.000 fornitori di servizi nazionali, regionali e locali. Nell'ottobre 2002, si è riscontrato che tutti gli Stati membri offrivano almeno in parte tutti i 20 servizi basici su Internet. I servizi forniti dalle amministrazioni centrali sono on-line e per realizzare pienamente l'obiettivo di eEurope occorre che i pochi fornitori locali che non sono ancora su Internet elaborino i loro servizi elettronici.



Un'analisi più dettagliata del livello di sofisticazione dei servizi offerti mostra la rapidità dei progressi effettuati. Il grafico 6 mostra la posizione relativa degli Stati membri e i progressi compiuti verso la fornitura di servizi pienamente interattivi. Misurata in termini percentuali (dove 25% = solo informazione; 50% = informazione e interazione a senso unico, cioè possibilità di scaricare formulari; 75% = interazione bidirezionale; 100% = trattamento elettronico completo dei fascicoli), la media per tutti i servizi in tutti gli Stati membri è passata dal 45% al 60%. Quattro Stati membri vantano una media superiore al 75% (i servizi possono essere richiesti interamente on-line) e altri 8 hanno una media superiore al 50% (l'informazione è disponibile on-line e si possono scaricare formulari).

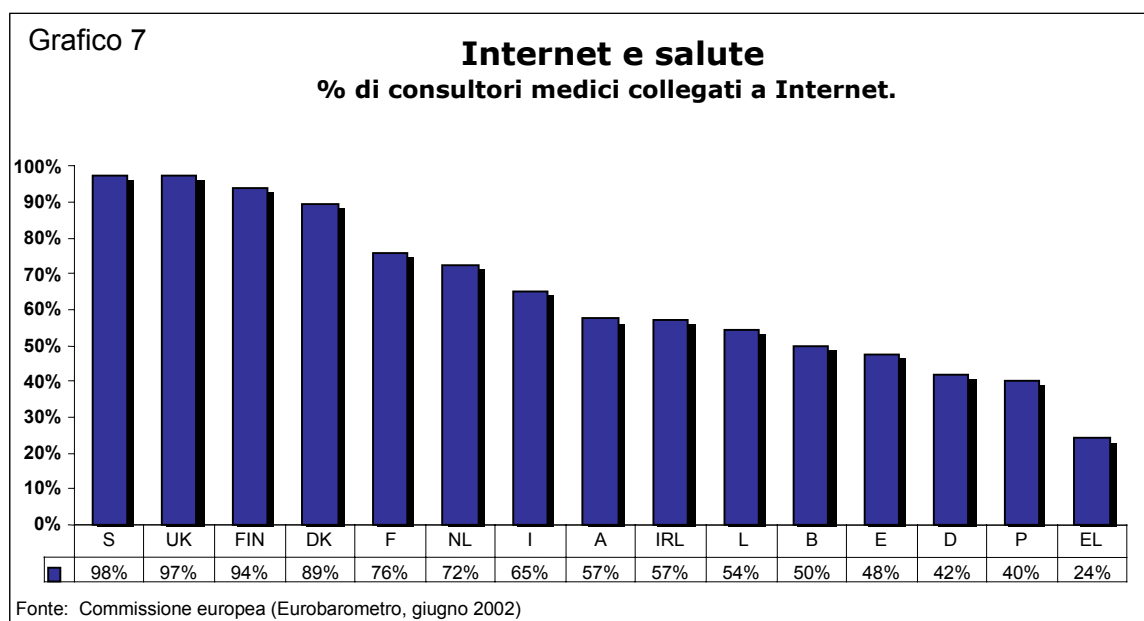
³³ COM(2001) 289 del 6 giugno 2001.

³⁴ 14378/01 del 6 dicembre 2001.

2.3.7 La salute su Internet

Gli obiettivi principali del capitolo relativo alla salute su Internet erano duplici:

- incoraggiare gli Stati membri a fissare obiettivi per l'uso delle tecnologie dell'informazione nell'ambito della sanità;
- elaborare una base per coadiuvare i cittadini nell'individuare su Internet informazioni sanitarie di alta qualità.



Sin dall'avvio di eEurope, si sono verificati progressi considerevoli nella fornitura di servizi sanitari on-line. Oggi tutti gli Stati membri hanno adottato piani dettagliati per applicare la tecnologia dell'informazione alla fornitura di servizi sanitari. Inoltre, le inchieste Eurobarometro hanno evidenziato un aumento costante delle connessioni a Internet dei medici generici. L'inchiesta del 2002 rivela, in media, un tasso di connessione a Internet del 78% per i medici generici, tasso che raggiunge quasi il 100% nel Regno Unito e nei paesi nordici.

Si sta diffondendo anche l'uso di Internet per fornire cure sanitarie ai pazienti. In media, il 48% dei medici usano fascicoli sanitari elettronici e il 46% si servono di Internet per trasmettere dati sui pazienti ad altri fornitori di assistenza sanitaria ai fini del proseguimento delle cure. Tuttavia, è ancora in una fase iniziale di sviluppo l'uso pienamente interattivo di Internet per fornire cure sanitarie ai pazienti attraverso, per esempio, consultazioni via e-mail (12%) o la possibilità di fissare appuntamenti on-line (2%).

L'iniziativa volta a coadiuvare i pazienti nell'ottenere informazioni sanitarie di buona qualità su Internet si basava sul riconoscimento del fatto che i cittadini europei sono avidi consumatori di informazioni di tipo sanitario su Internet. Di conseguenza, il Piano d'azione eEurope 2002 proponeva l'elaborazione di un insieme di base di criteri qualitativi relativi ai siti Web in campo sanitario. È stata adottata una comunicazione dal titolo *Criteri di qualità*

per i siti Web contenenti informazioni di carattere medico³⁵, in seguito a consultazioni con i governi, le aziende e le ONG e dopo una consultazione pubblica on-line.

La comunicazione presenta sei criteri di qualità: trasparenza e onestà, autorevolezza, privacy e protezione dei dati, aggiornamento delle informazioni, responsabilità e accessibilità. Essa afferma l'esigenza di adeguare questi criteri a particolari segmenti di pubblico e descrive i metodi di applicazione dei criteri di qualità, quali codici di condotta semplici, codici di condotta o marchi di qualità volontari, strumenti di assistenza agli utilizzatori, filtri e marchi di qualità e accreditamento di terzi. La Comunicazione invita gli Stati membri e le autorità sanitarie nazionali e regionali ad applicare i criteri di qualità, preparare campagne di informazione, localizzare le informazioni disponibili e scambiarsi informazioni sulle modalità di applicazione delle norme di qualità, aggiungendo che si dovrà considerare la possibilità di istituire un sistema comunitario di marchi riconoscibili per i siti Internet, nell'ambito dell'attuazione del programma di salute pubblica dell'Unione europea.

3. CONCLUSIONI

La presente valutazione mostra che eEurope 2002 ha realizzato i suoi obiettivi principali, i quali rappresentano progressi importanti nel cammino verso l'economia basata sulla conoscenza al centro della strategia di Lisbona.

Con il calo dei prezzi di accesso, il numero di famiglie collegate a Internet in Europa ha superato il 40%. Più del 90% delle scuole e il 90% delle aziende sono oggi collegate. Grazie a GEANT, l'Europa oggi dispone della rete dorsale di ricerca più veloce del mondo, che collega fra loro quasi tutte le università e gli istituti di ricerca e rappresenta un banco di prova per le tecnologie Internet del futuro. Lo sviluppo della concorrenza causerà probabilmente un ulteriore calo dei prezzi – in particolare per l'accesso a banda larga – un aumento dell'innovazione e un ampliamento della gamma dei servizi.

Inoltre, nuovi servizi e Internet hanno aperto nuove opportunità per la società nel suo complesso, aiutati in ciò dalla creazione di un quadro giuridico completo per il commercio elettronico, e saranno ulteriormente stimolati dal prossimo recepimento e dall'attuazione del nuovo quadro normativo per le comunicazioni elettroniche. I servizi di *e-government* si stanno diffondendo on-line in tutta Europa, sempre più numerosi e con livelli di qualità sempre più elevati.

La tendenza alla crescita nell'uso di tecnologie e servizi dell'informazione e delle comunicazioni nell'economia e nella società è molto incoraggiante. Il punto di partenza di oggi è più che mai favorevole perché l'Europa tragga il massimo vantaggio dalle tecnologie digitali e da Internet in termini di guadagni di produttività, crescita economica, occupazione e coesione sociale. Tuttavia, le condizioni dovrebbero essere ancora migliori, in particolare per quanto riguarda gli scarti esistenti nell'utilizzazione di Internet da parte di gruppi diversi e l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni e dell'e-business da parte delle

³⁵ COM(2002) 667.

PMI europee. Pertanto, l'Europa dovrà realizzare le razionalizzazioni e le opportunità derivanti dall'adozione di tali tecnologie.

I servizi basici dell'*e-government* sono su Internet e oggi presentano un bisogno crescente di interattività e l'esigenza di una riorganizzazione strutturale per poter realizzare appieno i guadagni di efficienza. Quasi tutte le scuole sono collegate a Internet. Il prossimo passo consisterà nell'utilizzare i computer in modo più efficace per migliorare l'istruzione e le competenze. L'operato dei medici a tutti i livelli sta diventando sempre più sensibile alle informazioni. Lo sviluppo di reti di informazioni sanitarie con connettività a banda larga sta diventando un'infrastruttura cruciale per la fornitura di servizi sanitari. Molto è già stato fatto per migliorare la sicurezza delle infrastrutture dell'informazione da parte del settore pubblico e privato, ma le minacce continuano e le conseguenze degli attacchi sono sempre più onerose. È essenziale che prosegua l'azione di sicurezza ed occorre istituire un centro di competenza per stimolare il commercio elettronico e l'uso di Internet in generale. Le connessioni Internet sono migliorate significativamente, sebbene inizialmente si tratti, come è ovvio, di collegamenti a banda stretta. Oggi l'Europa deve adottare la banda larga, perché un'infrastruttura di punta è un requisito essenziale in un'economia concorrenziale basata sulla conoscenza. In generale, l'uso diffuso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni in un ampio spettro di attività economiche e sociali supportato da reti a banda larga può avere un impatto profondo a lungo termine sull'aumento della produttività e *eEurope 2002* ha avviato questo processo.

La prossima fase di sviluppo della società dell'informazione e del suo contributo agli obiettivi di Lisbona è già in corso quale Piano d'azione *eEurope2005*³⁶, che verte sul periodo 2003-2005. Gli obiettivi del nuovo piano d'azione hanno avuto l'avvallo dei capi di Stato e di governo a Siviglia nel giugno 2002 ed esso sta già dando una risposta efficace a numerose tematiche evidenziate nella presente relazione.

Il nuovo piano d'azione s'incentra su un numero più ristretto di obiettivi essenziali per i quali l'azione dei poteri pubblici può avere un impatto significativo: la modernizzazione dei servizi pubblici per renderli più produttivi, accessibili ed equi, l'ulteriore promozione di un ambiente propizio all'*e-business*; un'infrastruttura sicura di informazione a banda larga. Di importanza orizzontale rispetto a queste priorità è l'esigenza di creare una società dell'informazione aperta a tutti i cittadini europei.

L'uso diffuso di un'ampia gamma di applicazioni, contenuti e servizi della tecnologia dell'informazione e delle comunicazioni, da parte del settore pubblico e privato, dovrà migliorare la produttività e la competitività dell'economia dell'UE nel suo complesso, creando un ambiente favorevole agli investimenti privati e dando un contributo significativo alla realizzazione degli obiettivi di Lisbona.

³⁶ Piano d'azione *eEurope 2005*, COM(2002) 263.