

Giovedì 27 novembre 2014

P8\_TA(2014)0071

**Mercato unico digitale****Risoluzione del Parlamento europeo del 27 novembre 2014 sul sostegno ai diritti dei consumatori nel mercato unico digitale (2014/2973(RSP))**

(2016/C 289/11)

*Il Parlamento europeo,*

- visti l'articolo 3, paragrafo 3, e l'articolo 6 del trattato sull'Unione europea,
- visti gli articoli 9, 10, 12, 14, 16, 26, 36, l'articolo 114, paragrafo 3, e l'articolo 169, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
- vista la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 7, 8, 11, 21, 38 e 52,
- vista la procedura di codecisione 2013/0309 concernente una proposta di regolamento che stabilisce misure riguardanti il mercato unico europeo delle comunicazioni elettroniche e per realizzare un continente connesso (COM(2013)0627),
- visto il documento di lavoro dei servizi della Commissione, del 23 aprile 2013, dal titolo «Piano d'azione sul commercio elettronico 2012-2015 — Stato di avanzamento dei lavori 2013» (SWD(2013)0153),
- visto il quadro di valutazione del mercato interno n. 26 della Commissione del 18 febbraio 2013,
- viste le relazioni della Commissione sul quadro di valutazione dell'agenda digitale per il 2014,
- vista la comunicazione della Commissione, dell'11 gennaio 2012, dal titolo «Un quadro coerente per rafforzare la fiducia nel mercato unico digitale del commercio elettronico e dei servizi on-line» (COM(2011)0942),
- vista la sua risoluzione dell'11 giugno 2013 su una nuova agenda per la politica europea dei consumatori <sup>(1)</sup>,
- vista la sua risoluzione del 4 febbraio 2014 sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali <sup>(2)</sup>,
- vista la sua risoluzione del 10 dicembre 2013 sullo sfruttamento del potenziale del cloud computing in Europa <sup>(3)</sup>,
- vista la sua risoluzione del 4 luglio 2013 sul completamento del mercato unico digitale <sup>(4)</sup>,
- vista la sua risoluzione dell'11 dicembre 2012 sul completamento del mercato unico digitale <sup>(5)</sup>,
- vista la sua risoluzione del 22 maggio 2012 su una strategia per rafforzare i diritti dei consumatori vulnerabili <sup>(6)</sup>,

---

<sup>(1)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2013)0239.

<sup>(2)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2014)0063.

<sup>(3)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2013)0535.

<sup>(4)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2013)0327.

<sup>(5)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2012)0468.

<sup>(6)</sup> GU C 264 E del 13.9.2013, pag. 11.

**Giovedì 27 novembre 2014**

- vista la sua risoluzione del 20 aprile 2012 sull'eGovernment come elemento trainante di un mercato unico digitale competitivo <sup>(1)</sup>,
  - vista la sua risoluzione del 15 novembre 2011 su una nuova strategia per la politica dei consumatori <sup>(2)</sup>,
  - visto lo studio condotto nel 2013 dal suo dipartimento tematico A sul tema «How to build a ubiquitous EU Digital Society» (Come creare una società digitale onnipresente nell'Unione europea),
  - visto lo studio condotto nel 2013 dal suo dipartimento tematico A dal titolo «Entertainment x.0 to boost broadband deployment» (Intrattenimento x.0, fattore di estensione della banda larga),
  - vista la sua raccomandazione del 26 marzo 2009 destinata al Consiglio sul rafforzamento della sicurezza e delle libertà fondamentali su Internet <sup>(3)</sup>,
  - vista la sua risoluzione del 12 marzo 2014 sul programma di sorveglianza dell'Agenzia per la sicurezza nazionale degli Stati Uniti, sugli organi di sorveglianza in diversi Stati membri e sul loro impatto sui diritti fondamentali dei cittadini dell'UE, e sulla cooperazione transatlantica nel campo della giustizia e degli affari interni <sup>(4)</sup>,
  - visto lo studio condotto nel 2013 dal suo dipartimento tematico A sul tema «Discrimination of consumers in the digital single market» (Discriminazione dei consumatori nel mercato unico digitale),
  - vista la sentenza della Corte di giustizia dell'8 aprile 2014 nelle cause riunite C-293/12 e C-594/12, in cui la direttiva riguardante la conservazione dei dati è dichiarata invalida,
  - visto l'articolo 123, paragrafo 2, del suo regolamento,
- A. considerando che il mercato unico digitale costituisce uno dei settori in evoluzione che, pur comportando sfide, offre la possibilità di ottenere elevati incrementi d'efficienza che potrebbero ammontare a 260 miliardi di EUR l'anno, contribuendo pertanto alla ripresa dell'Europa dalla crisi;
- B. considerando che il completamento del mercato unico digitale europeo creerebbe milioni di posti di lavoro e potrebbe consentire all'Europa di accrescere il proprio PIL del 4 % entro il 2020;
- C. considerando che si prevede che la sola app economy triplichi il proprio fatturato tra il 2013 e il 2018, creando 3 milioni di posti di lavoro nello stesso periodo;
- D. considerando che il Parlamento ha commissionato uno studio per analizzare il costo della non-Europa nel mercato unico digitale, il quale evidenzia la necessità di vedere nelle soluzioni digitali un'opportunità per i consumatori, i cittadini e le imprese e non una minaccia;
- E. considerando che è necessario che l'Unione promuova l'adozione di massa del cloud computing in Europa, poiché rappresenta un potente fattore di crescita dell'economia europea; che lo studio dimostra che il suo rapido sviluppo consentirebbe di ottenere importanti benefici;
- F. considerando che gli ostacoli che impediscono ai consumatori di partecipare al mercato unico digitale sono legati a pratiche discriminatorie quali la limitazione a determinati paesi o territori per i fornitori di servizi, il semplice rifiuto di vendere, il reindirizzamento automatico e la diversificazione ingiustificata delle condizioni di vendita;
- G. considerando che pagamenti tramite dispositivi mobili e pagamenti elettronici sicuri, efficienti, competitivi e innovativi sono essenziali affinché i consumatori possano beneficiare appieno del mercato unico;

<sup>(1)</sup> GU C 258 E del 7.9.2013, pag. 64.

<sup>(2)</sup> GU C 153 E del 31.5.2013, pag. 25.

<sup>(3)</sup> GU C 117 E del 6.5.2010, pag. 206.

<sup>(4)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2014)0230.

Giovedì 27 novembre 2014

- H. considerando che la protezione dei dati personali e della vita privata, come pure la cibersecurity e la sicurezza delle comunicazioni e delle reti elettroniche rappresentano una priorità del mercato unico digitale, in quanto presupposti essenziali per il suo funzionamento e per la fiducia dei cittadini e dei consumatori nello stesso;
- I. considerando che la disponibilità a livello transeuropeo di un accesso diffuso, ad alta velocità, sicuro e rapido a Internet e a servizi digitali di interesse pubblico è essenziale per la crescita sociale ed economica, la competitività, l'inclusione sociale e il mercato unico;
- J. considerando che la ricerca, lo sviluppo e l'innovazione nell'economia digitale contribuiranno a far sì che l'Europa continui a essere competitiva a medio e lungo termine;
- K. considerando che una rapida diffusione delle reti a banda larga ad alta velocità è indispensabile per lo sviluppo della produttività europea e per la nascita di nuove e piccole imprese che possono essere leader in vari settori, ad esempio nel campo dell'assistenza sanitaria, della produzione industriale e dei servizi;
- L. considerando che il settore privato dovrebbe assumere un ruolo di guida per quanto riguarda la diffusione e la modernizzazione delle reti a banda larga, grazie al sostegno di un quadro normativo competitivo e favorevole agli investimenti;
- M. considerando che il mercato unico digitale è uno dei settori economici più innovativi e che, pertanto, svolge un ruolo fondamentale per la competitività dell'economia europea, oltre a contribuire alla crescita economica attraverso lo sviluppo del commercio elettronico, agevolando nel contempo la conformità amministrativa e finanziaria delle imprese e offrendo ai consumatori una scelta più ampia di beni e servizi;
- N. considerando che il mercato unico digitale non solo offre vantaggi economici ma genera anche un impatto profondo sulla vita politica, sociale e culturale di tutti i giorni dei consumatori e dei cittadini dell'Unione europea;
- O. considerando che un mercato unico digitale competitivo non può esistere senza reti a banda larga e reti di telecomunicazioni veloci e ad alta capacità in tutte le regioni dell'Unione, comprese quelle isolate;
- P. considerando che l'attuale divario digitale, in costante crescita, produce un impatto negativo diretto sullo sviluppo del mercato unico digitale, sia in termini di accesso a Internet che di competenze digitali;
- Q. considerando che la protezione dei dati personali e della vita privata e la sicurezza delle comunicazioni elettroniche e delle reti rappresentano una priorità del mercato unico digitale, in quanto presupposti essenziali per il suo funzionamento e per la fiducia dei cittadini e dei consumatori nello stesso;
- R. considerando che i mercati online devono essere flessibili e attenti ai consumatori per poter crescere ed espandersi;
- S. considerando che il commercio elettronico è un importante complemento al commercio offline nonché uno dei principali fattori determinanti per la scelta dei consumatori, la concorrenza e l'innovazione tecnologica, concorrendo pertanto alla convergenza dell'Unione europea verso un'economia fondata sulla conoscenza;
- T. considerando che una concorrenza senza ostacoli e condizioni di parità per le imprese, a promozione degli investimenti, sono di vitale importanza per questo settore economico, dal momento che ne assicureranno uno sviluppo sostenibile nel lungo termine a vantaggio degli utenti finali; che una concorrenza effettiva costituisce un fattore di stimolo per investimenti efficaci e può offrire ai consumatori vantaggi a livello di scelta, prezzo e qualità;

**Giovedì 27 novembre 2014**

- U. considerando che in taluni ambiti del mercato unico digitale si riscontrano vulnerabilità causate da un'eccessiva concentrazione del mercato e da operatori in posizione dominante;
- V. considerando che la sfida posta dalla frammentazione del mercato e dall'assenza di interoperabilità in seno all'Unione europea costituisce un ostacolo al celere sviluppo di un mercato unico europeo;
- W. considerando che i posti di lavoro creati attraverso il mercato unico digitale sono, in media, altamente qualificati e remunerati e che, in quanto tali, rappresentano un importante contributo alla creazione di un'occupazione sostenibile e di qualità;
- X. considerando che la Commissione dovrebbe evitare che i comportamenti antitrust incidano sulla pluralità dell'informazione, in termini sia di diffusione che di proprietà dei contenuti, dal momento che l'accesso all'informazione è un elemento fondamentale di una democrazia fiorente;
1. invita gli Stati membri e la Commissione a eliminare, attraverso sforzi costanti volti ad attuare le regolamentazioni in vigore e a garantirne il rispetto nel quadro di una strategia globale, tutti gli ostacoli esistenti che si frappongono allo sviluppo del mercato unico digitale, garantendo nel contempo che tutte le misure siano valutate sotto il profilo dell'impatto, siano valide per le esigenze future e adeguate ai fini dell'era digitale; ritiene che tali sforzi debbano essere al centro degli sforzi profusi dall'Unione europea per generare crescita economica e occupazione e rafforzare la sua competitività e resilienza all'interno dell'economia globale;
  2. sottolinea che eventuali proposte legislative relative al mercato unico digitale devono rispettare la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in modo tale da garantire la piena tutela dei diritti in essa sanciti nel settore digitale;
  3. rileva, in particolare, le potenzialità del commercio elettronico, che, stando alle stime, potrebbe comportare per i consumatori un risparmio di oltre 11,7 miliardi di EUR all'anno, se potessero scegliere tra una gamma completa di beni e servizi europei al momento di effettuare acquisti online;
  4. osserva, pur accogliendo con favore la crescita del commercio elettronico, la posizione dominante, in alcuni Stati membri, di pochi soggetti impegnati nella vendita diretta di beni fisici od organizzati in piattaforme di mercato per la vendita di beni fisici da parte di terzi; sottolinea la necessità di monitorare e impedire a livello europeo gli abusi derivanti da tali posizioni dominanti in termini di disponibilità dei beni per i consumatori e delle tariffe richieste alle PMI per utilizzare tali piattaforme di mercato;
  5. sottolinea la necessità di affrontare e combattere il divario digitale per sfruttare appieno il potenziale del mercato unico digitale e consentire l'inclusione di tutti i cittadini nella società dell'era digitale, indipendentemente dal reddito, dalla situazione sociale, dalla posizione geografica, dalle condizioni di salute o dall'età;
  6. osserva, in particolare, che occorre affrontare gli ostacoli ancora presenti per i consumatori e le imprese per quanto riguarda il commercio elettronico, ivi inclusi i servizi online, l'accesso ai contenuti digitali, la prevenzione delle frodi, le registrazioni di siti web, le promozioni delle vendite e l'etichettatura;
  7. invita la Commissione a garantire la rapida attuazione del mercato unico dei servizi e ad assicurare l'attuazione e il rispetto delle normative, come la direttiva sui diritti dei consumatori, la risoluzione alternativa delle controversie e la risoluzione delle controversie online, garantendo nel contempo la riduzione degli oneri amministrativi;
  8. chiede la rapida adozione del nuovo pacchetto aggiornato sulla protezione dei dati, al fine di garantire un giusto equilibrio tra, da un lato, un elevato livello di protezione dei dati personali, la sicurezza degli utenti e il controllo sui propri dati personali e, dall'altro, un ambiente normativo stabile e prevedibile in cui le imprese possano prosperare in un mercato unico rafforzato a beneficio degli utenti finali, condizioni paritarie che stimolino gli investimenti e un ambiente che contribuisca all'attrattiva dell'UE come destinazione per le imprese; invita la Commissione e gli Stati membri a stanziare le risorse necessarie per combattere la criminalità informatica mediante misure legislative e la cooperazione nel settore dell'attività di contrasto, a livello sia nazionale che unionale;

Giovedì 27 novembre 2014

9. sottolinea la necessità di garantire condizioni di parità per le imprese operanti nel mercato unico digitale per dare loro la possibilità di competere; chiede pertanto alla Commissione di applicare correttamente le norme sulla concorrenza dell'UE al fine di evitare un'eccessiva concentrazione del mercato e l'abuso di posizione dominante e di monitorare la concorrenza per quanto riguarda i contenuti e i servizi combinati;

10. rileva che è necessario garantire parità di condizioni per le imprese nel mercato unico digitale per un'economia digitale dinamica dell'UE; sottolinea che l'applicazione completa delle norme europee in materia di concorrenza nel mercato unico digitale sarà determinante per la crescita del mercato, l'accesso e la scelta dei consumatori e la competitività a lungo termine; sottolinea l'importanza di fornire ai consumatori la stessa protezione online di cui godono nei loro mercati tradizionali;

11. esorta il Consiglio a compiere rapidi progressi e ad avviare le negoziazioni con il Parlamento sulla proposta di regolamento che stabilisce misure riguardanti il mercato unico europeo delle comunicazioni elettroniche e per realizzare un continente connesso, in quanto ciò porrebbe concretamente fine alle tariffe di roaming all'interno dell'UE, garantirebbe maggiore certezza giuridica per quanto riguarda la neutralità della rete e migliorerebbe la protezione dei consumatori nel mercato unico digitale; ritiene che tale regolamento potrebbe costituire un passo fondamentale verso la realizzazione di un mercato unico europeo delle comunicazioni mobili;

12. ritiene che la Commissione debba adoperarsi per creare e garantire un contesto legislativo caratterizzato da certezza giuridica atto a promuovere la creatività e l'innovazione per le start-up, le microimprese e le PMI;

13. chiede alla Commissione di presentare un'iniziativa per l'imprenditorialità digitale, dal momento che è fondamentale per la creazione di nuovi posti di lavoro e per l'elaborazione di idee innovative, comprese misure tese a migliorare l'accesso ai finanziamenti per i nuovi imprenditori digitali (per esempio mediante il crowdsourcing) e a offrire una seconda possibilità agli imprenditori falliti;

14. sottolinea che tutto il traffico Internet dovrebbe essere trattato allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, indipendentemente dalla fonte, dalla destinazione, dal tipo, dai contenuti, dal dispositivo, dal servizio o dall'applicazione;

15. osserva che il mercato dei motori di ricerca online è particolarmente importante per garantire condizioni concorrenziali all'interno del mercato unico digitale, data la potenziale evoluzione dei motori di ricerca in sistemi di filtro dei contenuti (gatekeeper) e la loro possibilità di commercializzare lo sfruttamento secondario delle informazioni ottenute; invita pertanto la Commissione ad applicare con fermezza le norme dell'UE in materia di concorrenza, sulla base del contributo di tutti i soggetti interessati e tenendo conto dell'intera struttura del mercato unico digitale, al fine di garantire mezzi di ricorso che vadano effettivamente a vantaggio dei consumatori, degli utenti di Internet e delle imprese online; invita inoltre la Commissione a prendere in considerazione proposte volte a separare i motori di ricerca da altri servizi commerciali quali strumenti potenziali a lungo termine per conseguire gli obiettivi summenzionati;

16. invita inoltre la Commissione ad agire rapidamente nel valutare le potenziali soluzioni volte a garantire una struttura di ricerca online equilibrata, equa e aperta;

17. sottolinea che, quando si gestiscono motori di ricerca per utenti, il processo e i risultati di ricerca dovrebbero essere imparziali, al fine di mantenere la ricerca in Internet non discriminatoria, garantire una maggiore concorrenza e una più ampia scelta per gli utenti e i consumatori, nonché salvaguardare la diversità delle fonti di informazione; osserva pertanto che l'indicizzazione, la valutazione, la presentazione e la classificazione effettuate dai motori di ricerca devono essere imparziali e trasparenti; invita la Commissione a impedire qualsiasi abuso nella commercializzazione di servizi interconnessi da parte dei gestori dei motori di ricerca;

18. si compiace dell'annuncio di ulteriori indagini da parte della Commissione in merito alle prassi seguite dai motori di ricerca e al mercato digitale in generale;

**Giovedì 27 novembre 2014**

19. sottolinea l'importanza di garantire un quadro efficiente ed equilibrato per la tutela del diritto d'autore e dei diritti di proprietà intellettuale che sia orientato alla realtà dell'economia digitale;
  20. incoraggia una rapida adozione e attuazione di disposizioni internazionali che facilitino l'accesso degli utenti disabili ai contenuti digitali e alle pubblicazioni attraverso la loro digitalizzazione;
  21. accoglie con favore la conclusione del trattato di Marrakech, volto a facilitare l'accesso alle opere pubblicate per le persone non vedenti, con disabilità visive o con altre difficoltà nella lettura di testi a stampa, e incoraggia tutti i firmatari a ratificarlo; ritiene che il trattato di Marrakech rappresenti un buon passo in avanti, ma che vi sia ancora molto da fare per aprire l'accesso ai contenuti per le persone con disabilità, oltre che per le persone ipovedenti; sottolinea l'importanza di migliorare ulteriormente l'accessibilità in un ampio spettro di settori, tra i quali il diritto d'autore, i motori di ricerca e gli operatori di telecomunicazioni;
  22. invita la Commissione e gli Stati membri a sviluppare ulteriormente e ad attuare quadri normativi nazionali ed europei al fine di consentire la creazione di un mercato dei pagamenti elettronici e mediante dispositivi mobili che sia integrato e sicuro, garantendo nel contempo la protezione dei consumatori e dei dati dei clienti; sottolinea al riguardo la necessità di norme chiare e prevedibili, definite nella legislazione;
  23. ricorda che il cloud computing può diventare un potente strumento per lo sviluppo del mercato unico digitale e può offrire vantaggi economici, in particolare per le PMI, riducendo i costi per le infrastrutture informatiche e di altro tipo; sottolinea al riguardo che, se i servizi di cloud sono forniti solo da un numero limitato di fornitori di grandi dimensioni, una crescente quantità di informazioni si concentrerà nelle loro mani; rammenta inoltre che il cloud computing comporta anche rischi per gli utenti, in particolare per quanto riguarda i dati sensibili; chiede una corretta attuazione della strategia europea per garantire un cloud computing competitivo e sicuro;
  24. invita la Commissione ad assumere un ruolo di guida nella promozione di standard e specifiche internazionali per il cloud computing che garantiscano servizi rispettosi della vita privata, affidabili, accessibili, altamente interoperabili, sicuri ed efficienti nell'uso delle risorse nell'ambito della futura politica industriale dell'Unione; sottolinea che l'affidabilità, la sicurezza e la protezione dei dati sono necessarie per la fiducia dei consumatori e la competitività;
  25. sottolinea la necessità di garantire la sicurezza di Internet online, in particolare per i bambini, e di prevenire lo sfruttamento dei minori predisponendo mezzi atti a identificare ed eliminare immagini illegali di abusi su minori su Internet e a impedire che bambini e adolescenti abbiano accesso a contenuti riservati agli adulti;
  26. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione.
-