

Europa, diritti e garanzie



Il gruppo Europa, diritti e garanzie ha puntato la propria attenzione sulle nuove tutele che l'evoluzione dei mercati impone, alla luce dello sviluppo del mercato digitale. Il gruppo ha, in tale ottica, individuato una serie di temi su cui il legislatore comunitario è già intervenuto o dovrà certamente concentrarsi in futuro. Il gruppo ha inteso stimolare una riflessione sullo **stato di recepimento delle direttive comunitarie** che interessano i consumatori. Lo scopo di questo approfondimento è stato di guardare al futuro cercando di indagare nuove chiavi di lettura per iniziare a riflettere su nuove forme di mercato. Per comprendere a pieno le modifiche che sono intervenute nel mercato dobbiamo necessariamente partire dal fatto che la crisi ha modificato i modelli comportamentali di consumo. Ora il consumatore è più attento e **"affamato" di informazioni**, vuole sentirsi parte del mercato, sa dare un peso diverso ai suoi acquisti e deve necessariamente **fare economia** pur preservando il livello di **qualità dei servizi** e dei prodotti acquistati.

Il lavoro del gruppo è partito dalla consapevolezza che la normativa europea è in grado di incidere e modificare le dinamiche del mercato e lo stile dei consumi con la conseguenza che una normativa europea non correttamente recepita e mal applicata rischia di produrre effetti devastanti soprattutto se lascia spa-

zio a distorsioni in ambito applicativo. È un rischio che si può evitare se tutti gli attori del mercato sono in grado di individuare temi comuni capaci di **indirizzare il legislatore comunitario**. Con questo spirito, e con un occhio rivolto alle nuove opportunità legate al mondo digitale, il gruppo di lavoro ha individuato una serie di temi che possono rappresentare un nuovo stimolo per il mercato e una straordinaria opportunità per i consumatori. Rispetto al tema della legislazione europea, pur confermando pieno sostegno a tutte le misure volte a garantire un elevato livello di tutela al consumatore e a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, è necessario che il legislatore europeo definisca **quadri di riferimento certi** ai quali sia effettivamente possibile dare operatività negli Stati membri.

...è importante individuare temi comuni per indirizzare il legislatore comunitario al quale spetta fornire quadri normativi certi...

È necessario considerare le condizioni specifiche dei settori che si vanno regolando per assicurare l'**effettiva applicabilità delle misure** introdotte. È necessario poi che il legislatore nazionale intervenga per **superare** le eventuali **incertezze interpretative**, sovrapposizioni con norme nazionali, difficoltà operative e dare effettivo sostegno all'implementazione della legislazione, favorendo l'allineamento e l'**armonizzazione** tra la normativa europea, la **normativa** regionale e le **prassi** messe in atto dagli "enti af-

fidanti", nella gestione dei rapporti con le aziende di servizio.

Inoltre, un ruolo chiave dall'Europa può essere giocato nello scambio di informazioni tra i paesi membri attraverso l'identificazione di buone pratiche, iniziative, strumenti e misure applicate nei diversi Stati a sostegno del consumatore, del suo rapporto con l'azienda e della qualità dei servizi. Tali obiettivi dovrebbero prendere in esame anche il ruolo delle istituzioni nel **superamento** di alcune **barriere** e nella promozione di strumenti e iniziative particolarmente virtuose, identificando una serie di **richieste chiave** da indirizzare ai decisori politico-istituzionali nelle sedi di confronto. Guardando al settore delle **Tlc-Telecomunicazioni** rileviamo alcuni elementi significativi di riflessione che ci consentono di avanzare ipotesi di miglioramento della regolazione attuale. Il primo tema riguarda il prezzo finale e le tariffe che in questo settore non sono soggette a una regolazione specifica tranne alcune importanti componenti come il **roaming internazionale**. Questa ultima componente del prezzo è stata recentemente oggetto di attenzione da parte della Commissione e del Parlamento europeo che hanno stabilito entro **dicembre 2015** la **fine** del trattamento differenziato tra **tariffe extra** per le telefonate e il collegamento internet mobile fuori dai confini nazionali ma all'interno del-