



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 20.02.2006
COM(2006) 68

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO
EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y
AL COMITÉ DE LAS REGIONES**

**REGULACIÓN Y MERCADOS DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN EUROPA 2005
(11º INFORME)**

[SEC(2006) 193]

1. INTRODUCCIÓN

La iniciativa i2010 de la Comisión¹ subraya el papel esencial de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a la hora de alcanzar los objetivos de crecimiento y empleo enunciados en la estrategia de Lisboa. Estos objetivos están respaldados por un marco comunitario regulador de las comunicaciones electrónicas pensado para impulsar la competencia en el mercado, fomentar la inversión y la innovación y ofrecer al consumidor posibilidades de elección, calidad y mejores precios. Los Estados miembros han efectuado avances considerables en la aplicación de estas normas. No obstante, persisten algunas lagunas, por lo que actualmente se considera prioritario conseguir la instauración plena de dicho marco.

Este sector se ha caracterizado siempre por una rápida evolución de la tecnología y del mercado. Las fronteras entre contenidos, servicios y aplicaciones se están difuminando paulatinamente. Al mismo tiempo, los mercados tradicionales llegan a la madurez y la competencia impulsa a los agentes económicos a invertir en nuevas tecnologías para ofrecer servicios innovadores basados en la convergencia entre las redes de banda ancha, los medios audiovisuales y los dispositivos electrónicos, de modo que los consumidores puedan beneficiarse del aumento de la velocidad de transmisión y de una mejor calidad.

La presente Comunicación recoge los avances que se han producido en 2005 en este sector en lo que se refiere a mercado, regulación y consumo e indica cuales son los principales problemas de aplicación de la normativa a los que es preciso seguir prestando atención. Se basa en un documento de trabajo de los servicios de la Comisión adoptado paralelamente y complementa las recientes Comunicaciones sobre política de espectro y revisión de los mercados². Complementa igualmente el seguimiento que efectúa la Comisión de los progresos conseguidos por los Estados miembros en la consecución de los objetivos de la estrategia de Lisboa, presentado en su informe al Consejo Europeo de primavera³.

La situación de la regulación que aquí se describe es la vigente a 1 de diciembre de 2005. Los datos de mercado, salvo que se indique lo contrario, cubren el periodo que concluye el 1 de septiembre de 2005 (1 de octubre de 2005 en el caso de la banda ancha).

2. NOVEDADES MÁS IMPORTANTES EN EL MERCADO

El sector de servicios de comunicaciones electrónicas sigue constituyendo el principal segmento del sector de las TIC, con un 44,4 % del valor total, frente al 43 % del pasado año. El valor del sector ascendió a 614 000 millones de euros en 2005, de los cuales 273 000 millones correspondieron a servicios de comunicaciones electrónicas.

¹ COM(2005) 229.

² COM(2005) 411; COM(2006) 28.

³ Ha llegado la hora de acelerar - La nueva asociación para el crecimiento y el empleo; COM(2006) 30, 25 de enero de 2006.

El volumen de negocios global siguió aumentando vigorosamente, situándose en niveles estimados entre un 3,8⁴ y un 4,7 %⁵. La producción y el uso de las TIC representa alrededor del 40 % del crecimiento de la productividad y la cuarta parte del crecimiento global en Europa.

La expansión de la **banda ancha** se ha intensificado rápidamente hasta casi alcanzar los 53 millones de líneas, lo que representa un aumento cercano a 20 millones durante 2005. Hay más proveedores presentes en el mercado, los precios han disminuido y las velocidades de transmisión han aumentado. Los nuevos operadores poseen ya una cuota de mercado de casi el 50 %, y aunque muchos sigan dependiendo de las redes de los operadores tradicionales para la prestación de sus servicios, existe una tendencia acusada hacia la desagregación del bucle local, con un aumento de la calidad y la diferenciación de los servicios.

En el sector **móvil**, mientras aumenta su difusión, sobre todo en los nuevos Estados miembros, existen síntomas de que el mercado de voz está alcanzando la madurez. No obstante, el volumen de negocios ha seguido aumentando a un ritmo estimado del 5,9 %⁶. Los precios de la itinerancia internacional siguen siendo elevados. Los servicios 3G de voz y contenidos están iniciando su despliegue, contando con alrededor de 15 millones de abonados.

Los ingresos derivados de los **servicios vocales tradicionales** siguen descendiendo gradualmente, aunque todavía constituyen la principal fuente de ingresos de los operadores en el mercado fijo. Los consumidores siguen beneficiándose de una disminución de los precios de las llamadas a medida que se incorporan al mercado nuevos operadores. La voz sobre IP (VoIP) está planteando nuevos retos a la posición en el mercado de los operadores ya existentes. Queda por ver en qué medida vendrán a sumarse a ellos los servicios ofrecidos por las empresas de búsqueda y *software* de internet.

La competencia está impulsando a los operadores fijos y móviles a invertir en nuevas tecnologías que les permitan reducir costes y tomar posiciones en un entorno de convergencia. Los operadores empiezan a ofrecer carteras de servicios con distintas combinaciones de comunicaciones de voz a bajo coste (incluidas las móviles), acceso a internet y contenidos audiovisuales para atraer clientes y conservarlos. Después de un importante declive en 1999-2001, la inversión se está recuperando y los gastos de capital para el conjunto del sector han superado, según estimaciones prudentes, los 45 000 millones de euros⁷ en la UE en 2005, lo que representa un incremento aproximado del 6 % en relación a 2004 y supone el tercer aumento anual consecutivo. Aun cuando la relación inversión/ingresos de los operadores tradicionales se está acercando a su nivel histórico del 15 %, la correspondiente al sector móvil y a los operadores de cable es más elevada, lo que apunta a una vigorosa competencia futura por los nuevos servicios de elevado valor añadido.

⁴ EITO, 2005.

⁵ IDATE.

⁶ EITO, 2005.

⁷ Basado en datos de ETNO, ECTA, ECCA, OCDE e Infonetics Research.

Pese a los retos que tienen planteados los modelos de negocios, los operadores más grandes han registrado beneficios más elevados durante el primer semestre de 2005, derivados principalmente de la reducción de los costes y del crecimiento del volumen de negocios en algunos segmentos. En el sector móvil, en particular, los resultados de los dos primeros trimestres indican que muchos operadores han conseguido incrementar sus beneficios con respecto a 2004, apoyándose en el crecimiento de la penetración y de los flujos del tráfico, así como de los ingresos por usuario.

Confortada por la mayor seguridad reguladora, la inversión transfronteriza, en términos de gastos de capital y adquisiciones o fusiones, vuelve a convertirse en un rasgo prominente del mercado comunitario de las comunicaciones electrónicas. En 2005, la actividad de fusiones y adquisiciones, en particular, registró un significativo aumento y las transacciones transfronterizas (impulsadas por la búsqueda de economías de escala y la aplicación de estrategias paneuropeas) pueden estimarse con prudencia en un valor global superior a los 70 000 millones de euros, la cifra más elevada desde el año 2000⁸ (en el pasado, esta actividad ha demostrado ser un buen indicador del nivel global de la inversión directa extranjera⁹). Los operadores tradicionales europeos más fuertes poseían un porcentaje del volumen de negocios no nacional en la UE de un 15 % como promedio (con valores comprendidos entre el 5 y el 27 %¹⁰). La mayor parte de los grandes operadores están presentes en otros mercados nacionales y se ha apreciado una notable tendencia a invertir en los nuevos Estados miembros por parte de algunos de los operadores más consolidados, así como de los nuevos operadores locales y paneuropeos. Aumenta el número de operadores activos en diferentes países y con diferentes combinaciones de servicios. Aunque en algunos casos persistan unos niveles de deuda significativos, esta situación contrasta con la prevalente en ciclos anteriores de adquisiciones, en los que muchos operadores se endeudaron fuertemente. La inversión en infraestructuras de telecomunicaciones desempeña un papel importante en las políticas de cohesión en zonas rurales y apartadas, así como en varios de los nuevos Estados miembros.

Banda ancha fija

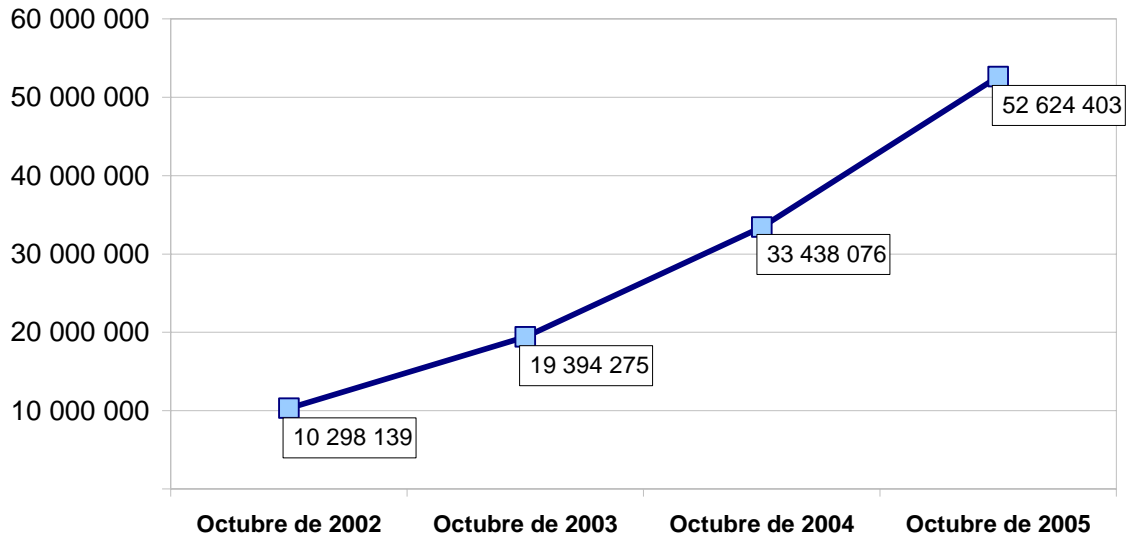
En 2005 se produjo un aumento importante de la implantación de la banda ancha, alcanzando una penetración media en la UE (líneas por cada 100 habitantes) del 11,5 % en el mes de octubre, frente a un 7,3 % en octubre de 2004 (en el caso de la UE-15 la penetración media pasó del 8,4 al 13 % durante el mismo periodo). Esto representa más de 52 000 nuevas líneas de banda ancha diarias en la UE, frente a las 38 000 de 2004.

⁸ Basado en datos de Thomson Financial, Dealogic y CNUCD.

⁹ La inversión directa extranjera constituye una medida más amplia que la mera cartera de inversiones o las transacciones de fusión y adquisición, e incluye los gastos de capital en activos físicos, por ejemplo.

¹⁰ Conviene señalar que los operadores tradicionales más pequeños están a menudo incluso más diversificados en toda la UE. Además, no se ha tenido en cuenta, para evitar distorsiones, al más importante de los operadores móviles (la segunda empresa del mundo en la clasificación por activos extranjeros).

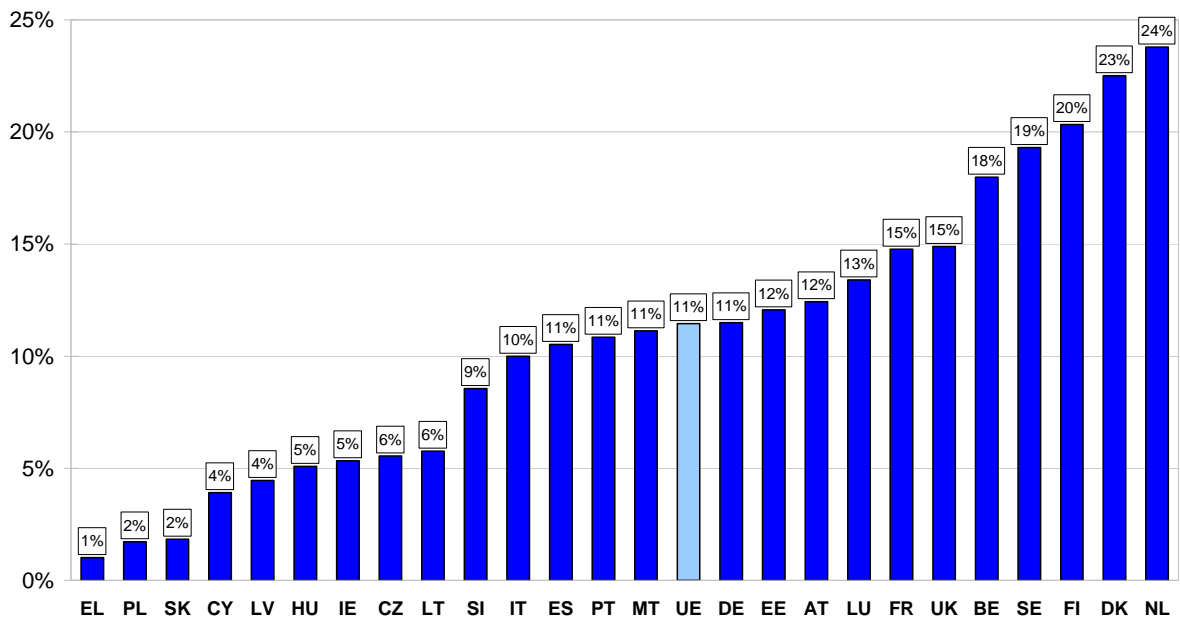
Total de líneas de acceso fijo de banda ancha en la UE



Fuente: Servicios de la Comisión, basándose en datos de COCOM

Se cuenta ya en la UE con casi 53 millones de líneas fijas de banda ancha. Los ingresos procedentes de los servicios fijos de datos han aumentado significativamente, en un 8,3 % según estimaciones¹¹. Esta cifra, aunque además de la banda ancha incluye servicios de datos tales como las líneas alquiladas, parece indicar que el consumidor está obteniendo una disminución de los precios de la banda ancha a medida que aumentan los volúmenes.

Penetración de la banda ancha en la UE , 1 de octubre de 2005



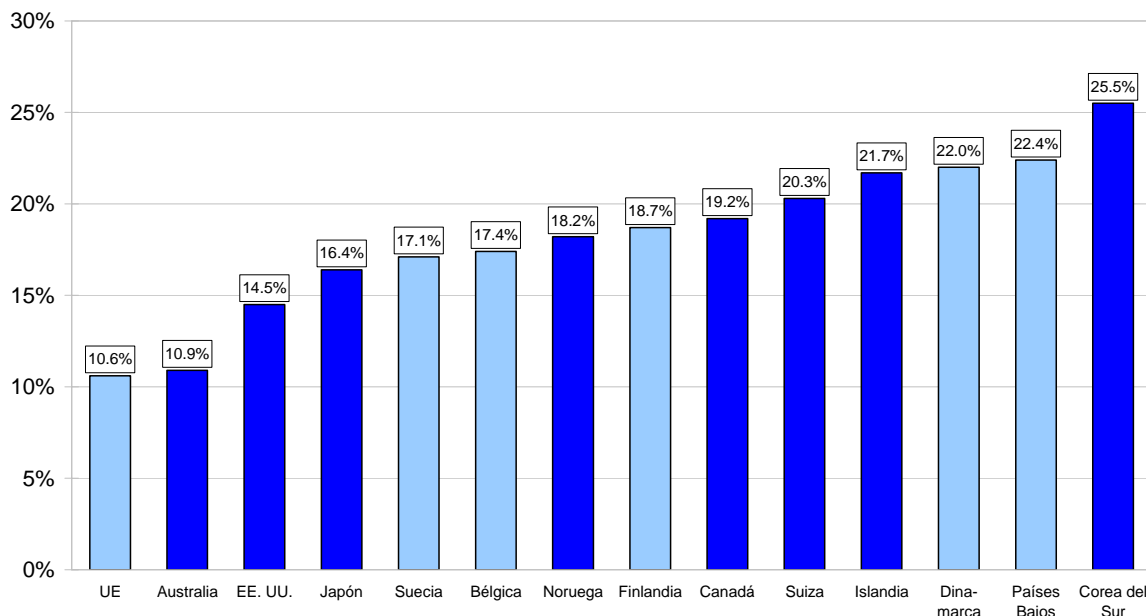
Fuente: Servicios de la Comisión, basándose en datos de COCOM

¹¹ EITO, 2005.

No obstante, el crecimiento no ha sido uniforme en los Estados miembros y actualmente son 23 los puntos porcentuales que separan al primero del último en lo que a penetración se refiere. En la UE-10 destaca el buen comportamiento de Estonia y Malta.

Una comparación de las situaciones respectivas de la banda ancha a mediados de 2005 pone de relieve que, aunque la UE en su conjunto estuviera por detrás de otros países de la OCDE, los cinco Estados miembros más adelantados (Países Bajos, Dinamarca, Finlandia, Suecia y Bélgica) superaban a EE. UU. (15 %) y Japón (16 %).

Penetración internacional de la banda ancha, junio-julio de 2005



Fuente: Servicios de la Comisión, basándose en datos de COCOM

La cuota del mercado de la banda ancha correspondiente a los nuevos operadores ha aumentado constantemente, llegando al 49,8 % en la UE-25. No obstante, la situación varía mucho de un país a otro: el operador tradicional posee una cuota del 25 % en el Reino Unido y del 100 % en Chipre.

Factores que contribuyen a la implantación de la banda ancha

Aun cuando son varios los factores que contribuyen a la expansión de la banda ancha, uno de los más importantes es la competencia. Se observa que el grado y la naturaleza de la competencia varían sensiblemente de un Estado miembro de la UE a otro. Por ejemplo, todos los países en los que la penetración es mayor (por encima del 15 %) presentan también una elevada penetración del cable, pero a menudo también unos regímenes de acceso bastante desarrollados, por ejemplo para la desagregación del bucle local o el acceso indirecto.

También se han registrado algunos éxitos notables en países como Francia, el Reino Unido, Austria y Estonia en los que la competencia se ha visto estimulada por una combinación de infraestructuras alternativas y reglamentación eficaz, propiciando una penetración de la banda ancha relativamente elevada.

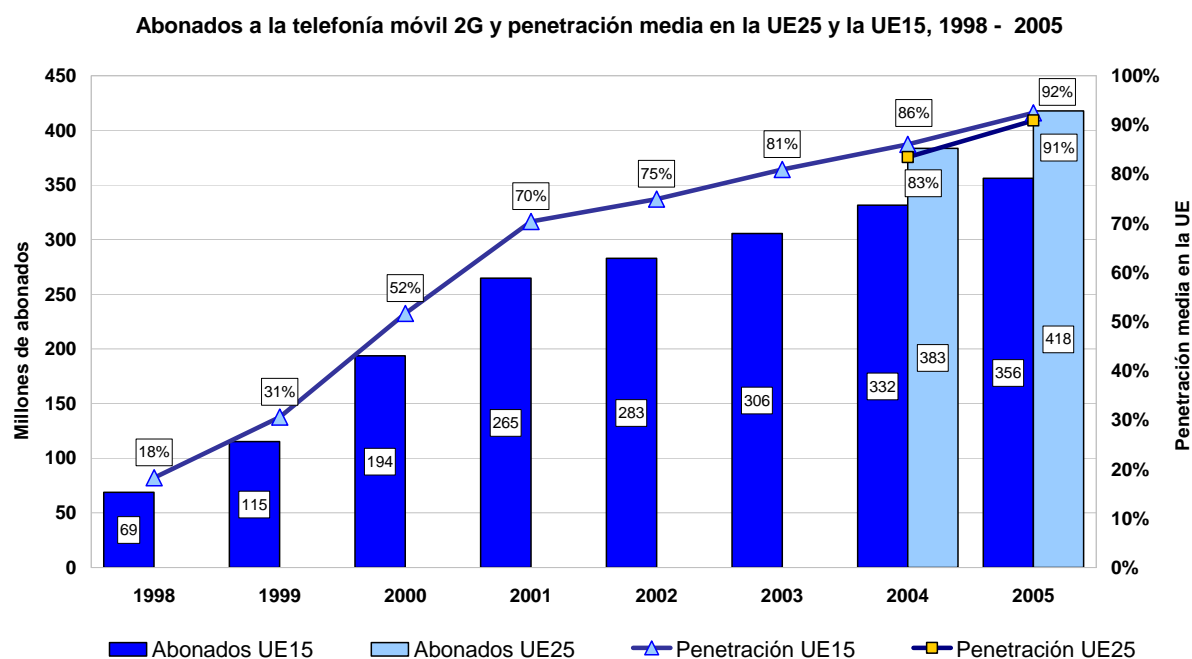
Acceso al por mayor a las redes de los operadores tradicionales

Se ha producido a lo largo del año un cambio importante en las pautas de acceso a la red del operador tradicional. En lo que se refiere a la prestación de servicios de banda ancha, los nuevos operadores están pasando gradualmente de la reventa y el acceso indirecto a la desagregación del bucle local. La creciente demanda de nuevos servicios y la tendencia hacia el empaquetamiento de servicios (tales como las ofertas «triple play») han conferido un mayor atractivo a la desagregación.

Quizás el dato más llamativo es la triplicación a lo largo del año del número de líneas de acceso compartido. Este fenómeno ha catalizado el crecimiento de la banda ancha en el Reino Unido, Francia y Dinamarca, donde el número de líneas de acceso compartido ha experimentado un crecimiento espectacular tras reducir las ANR las tarifas de desagregación. El acceso compartido puede resultar preferible para muchos operadores porque el proceso de desagregación es más sencillo y pueden ofrecer VoIP como alternativa a la telefonía vocal por conmutación.

Servicios móviles

La penetración media de los servicios móviles en la UE alcanzó el 92,8 % en octubre de 2005, observándose un crecimiento más rápido en la UE-10, tres de cuyos integrantes, la República Checa, Estonia y Lituania, superaron el nivel teórico del 100 % por vez primera. Existen actualmente 79 operadores de redes 2G en la UE, junto con 214 proveedores de servicios, frente a 166 en 2004. La penetración tiende a ser superior en los países en los que el número de prestadores de servicios es más elevado.



Fuente: Servicios de la Comisión, basándose en datos de las ANR y estimaciones de EMC

En septiembre de 2005 el número de abonados a los servicios de 3G en la UE se elevaba a 15 millones aproximadamente, la mayoría en Italia y el Reino Unido; 58 operadores ofrecían servicios comerciales, incluido el acceso a internet, servicios de contenidos como información sobre noticias y deportes, videotelefonía y descargas.

La cuota de mercado de los principales operadores móviles ha seguido descendiendo en casi todos los Estados miembros, a medida que los operadores de redes y proveedores de servicios competidores han ido incrementando la presión competitiva.

La principal fuente de ingresos de los operadores móviles siguen siendo las llamadas locales y los alquileres, aunque un área de fuerte crecimiento son los servicios de datos, incluidos los SMS. Las tarjetas para laptop, aunque actualmente no representen más que el 2 % de los ingresos, constituyen una fuente de ingresos en alza.

Se han producido importantes reducciones de los precios al consumo de las llamadas nacionales en la mayoría de los Estados miembros, en particular para los usuarios de consumo bajo y medio en Bélgica, Luxemburgo, los Países Bajos, Polonia, Portugal, Finlandia y Suecia.

Los precios de la itinerancia internacional siguen siendo altos en la mayor parte de los Estados miembros, en muchos casos con tarifas al por mayor y márgenes al por menor muy elevados. La Comisión ha creado una página web que constituye un hito en lo que se refiere a transparencia en este ámbito, mientras que las entidades reguladoras están adoptando sus propias iniciativas a nivel nacional bajo la égida del Grupo de entidades reguladoras europeas. La Comisión tiene previsto profundizar esta iniciativa y mejorar y actualizar dicha página en abril con idea de acrecentar la transparencia y, por ende, la presión competitiva. Mantendrá asimismo su estrecho seguimiento de las medidas relacionadas con la transparencia, en colaboración con las entidades reguladoras nacionales.

En lo que a la regulación se refiere, al finalizar 2005 sólo una ANR, la finlandesa, había analizado el mercado pertinente de conformidad con el marco regulador, no habiendo encontrado situaciones de dominio en este mercado.

Es necesario que la industria haga más progresos en esta área. La Comisión observa atentamente los acontecimientos y examinará las posibles actuaciones paneuropeas que puedan resultar más eficaces y oportunas.

La facturación constituye también en muchos casos motivo de preocupación para los consumidores, en particular cuando no queda claro si los precios se calculan por minuto o por segundo y si existe una tarifa por establecimiento de llamada.

Los precios de las llamadas efectuadas por los usuarios de redes fijas a los abonados móviles siguen siendo también elevados, ocho o diez veces superiores a los de las llamadas a los abonados de otras redes fijas. Sin embargo, las estructuras de las tarifas fijas no reflejan necesariamente el movimiento descendente de las tarifas de terminación en móvil. Las entidades reguladoras han intervenido nuevamente en 2005 para abaratar las tarifas de terminación, que han descendido en torno al 40 %¹² entre 2001, momento en que dichas entidades comenzaron a abordar en serio este asunto, y 2005. La mayor parte de las ANR han establecido un plazo («trayectoria de descenso») para que dichas tarifas bajen hasta un nivel de orientación a costes.

La portabilidad numérica en redes móviles, que es un instrumento importante para fomentar la competencia, se ha duplicado lo largo del año. En conjunto, 25,1 millones de clientes han cambiado de proveedor en la UE conservando su número.

Servicios fijos de voz

Pese a que el volumen de negocios de los servicios fijos de voz tradicionales desciende a un ritmo que se sitúa en torno al 1,6 % anual, este mercado sigue siendo atractivo para los nuevos operadores. En realidad, todavía constituye la fuente de ingresos más importante de los operadores fijos, con un valor de 85 800 millones de euros en 2005.

Tras experimentar un ligero declive entre 2001 y 2003, la incorporación al mercado de nuevos agentes ha contribuido a recortar la cuota de mercado de los operadores tradicionales. Estos, sin embargo, siguen teniendo una enorme presencia, en particular en lo que se refiere al acceso y las llamadas locales.

Actualmente, los nuevos operadores pueden acceder directamente a sólo el 8,3 % de los abonados utilizando el cable, los bucles locales desagregados u otras tecnologías, tales como la inalámbrica. Por ello, la competencia se basa esencialmente en la selección o preselección del operador impuesta mediante disposiciones transitorias o a raíz del análisis del mercado. Muchas ANR han impuesto asimismo obligaciones relativas al alquiler de líneas al por mayor para que así los nuevos operadores puedan ofrecer a sus clientes un servicio de factura única.

La tasa de crecimiento de los abonados que utilizan operadores alternativos ha empezado a reducirse. Posiblemente esto se debe a las campañas de los operadores tradicionales para recuperar clientes, pero también, en un mercado que avanza hacia la integración de servicios, tales como la voz, el acceso a internet y los contenidos audiovisuales, a que la prestación de solamente un servicio vocal a través de la preselección del operador puede no resultar una propuesta suficientemente atractiva.

La dinámica del mercado sigue incitando a las ANR a sopesar cuidadosamente las decisiones relativas a la fijación de los precios de los productos de acceso regulado, a fin de garantizar que los nuevos operadores que invierten en acercarse al cliente, por ejemplo a través de la desagregación del bucle local, reciban una recompensa adecuada en referencia a los precios que pagan.

¹² Operadores con peso significativo en el mercado.

Los servicios de telefonía sobre IP (p. ej., VoIP) están disponibles en la mayor parte de los Estados miembros. Aunque aun no hayan tenido una incidencia notable en el volumen de negocios de los servicios fijos de voz tradicionales, la posible incorporación al mercado de proveedores de servicios VoIP nuevos y poderosos está incitando a los agentes ya existentes a responder con sus propios productos VoIP o con ofertas integradas que incluyen la voz.

La Comisión es partidaria de una regulación mínima y acoge con agrado el hecho de que varias ANR hayan adoptado una perspectiva de futuro, que refleja los planteamientos de la Comisión, en el trato dispensado a la VoIP en la regulación. La Comisión coincide con varias ANR en que la VoIP forma parte del mercado de llamadas y ha declarado preferir una regulación mínima. Por ello, la VoIP se ha regulado por el momento en los Estados miembros de manera muy calculada y en la práctica parece que las barreras a la entrada en el mercado son bajas.

3. ENTORNO REGULADOR

Algunos Estados miembros han concluido ya prácticamente el proceso de adopción de las disposiciones legislativas y reglamentarias por las que se aplica el marco, mientras que el resto ha conseguido avances sustanciales.

Grecia no adoptó medidas primarias de transposición hasta enero de 2006, y unos pocos Estados miembros deben aún adoptar legislación secundaria. Además, son varios los Estados miembros que no han iniciado aún la notificación de las revisiones del mercado, que constituyen un aspecto clave del marco; preocupa también el tiempo que puede pasar en algunos casos entre el inicio de dicha revisión y su conclusión.

Independencia de las ANR

En términos generales, la independencia de la ANR con respecto a los intereses comerciales está garantizada, aunque persisten ciertas reservas en los casos de Chipre, Eslovaquia y Eslovenia en lo que se refiere a la separación de las funciones reguladoras y de la propiedad, y en Bélgica se ha vuelto a plantear la cuestión. Es importante que las ANR no estén sometidas a presiones en sus procesos ordinarios de adopción de decisiones y puedan ejercer sus competencias con imparcialidad y transparencia. Subsisten las dudas en cuanto a la imparcialidad de las ANR en un número reducido de países, asunto que la Comisión está examinando atentamente.

Competencias de las ANR

La Comisión sigue atenta a las posibles limitaciones de las competencias de la ANR en Irlanda, Malta y los Países Bajos, ante las directrices emitidas por el ministerio, no habiendo sido este notificado como ANR. Preocupan también las posibles limitaciones de las competencias de las ANR a la hora de hacer cumplir sus decisiones, debido a los topes impuestos a las sanciones que pueden aplicar. En Alemania, la capacidad de la entidad reguladora para imponer la totalidad de las obligaciones relacionadas con los mercados al por menor y al por mayor es limitada, y en Finlandia existe una limitación similar, en particular en lo que se refiere al mercado de terminación en móvil.

Las ANR y la convergencia

La mayoría de los Estados miembros ha establecido entidades reguladoras cuyos competencias cubren la totalidad del sector de las comunicaciones electrónicas (aunque no necesariamente los contenidos). Donde no ha sido así, se corre un riesgo de inseguridad reguladora ante un entorno de convergencia de las telecomunicaciones tradicionales y la radiodifusión. Tal es el caso, en particular, de Bélgica.

Vías de recurso

Ante las inquietudes manifestadas no sólo por los operadores, sino también por las autoridades de varios Estados miembros, adquiere una importancia creciente la manera en que los Estados miembros han aplicado la obligación de poner en marcha un mecanismo efectivo de presentación de recursos. La Comisión está examinando las diversas cuestiones planteadas, y en particular el plazo de tramitación de los recursos y el hecho de que en varios Estados miembros la decisión de la ANR quede a menudo automáticamente en suspenso de conformidad con las prácticas nacionales. Tras una iniciativa por infracción adoptada por la Comisión, la suspensión automática va a ser suprimida en Polonia.

Regulación económica

Cuando, tras un análisis del mercado o mediante disposiciones transitorias, se imponen obligaciones reglamentarias, la competencia sólo se abrirá cuando estas se apliquen plenamente. Por lo general, las ANR han asegurado la adopción de la regulación necesaria, y es cierto que, por ejemplo, se dispone ya en toda la UE de ofertas de desagregación de referencia.

Destacan en particular los aspectos siguientes, que la Comisión examina actualmente:

- la desagregación del bucle local, que parece no funcionar en la práctica en Estonia, Chipre, Lituania, Letonia, Malta, Polonia, Eslovenia y Eslovaquia;
- la interconexión efectiva, que sigue planteando problemas en Estonia, Lituania, Malta, Polonia, Eslovaquia y Eslovenia;
- unos sistemas de contabilidad de costes adecuados para garantizar que la interconexión se oriente a costes en Luxemburgo, Malta, Polonia y Eslovaquia.

La Comisión considera que los sistemas de contabilidad de costes implantados en algunos otros Estados miembros no están aún suficientemente desarrollados o carecen de transparencia.

Participación de las ANR

Para los agentes del mercado y los consumidores es importante que las ANR lleven a cabo una consulta pública correcta en relación con las decisiones reguladoras. En varios Estados miembros, el proceso de consulta no aporta suficiente información a los agentes del mercado o no es transparente en lo que se refiere a las observaciones enviadas.

La participación de las ANR resulta esencial para garantizar que, a medida que los agentes del mercado construyen su infraestructura y pasan de un producto regulado a otro, reforzando de esta manera su control sobre la calidad del producto que ofrecen a los consumidores, éstos puedan «migrar» a la nueva infraestructura sin rémoras innecesarias. A tal efecto es preciso examinar tanto los precios aplicados como los procesos prácticos. España e Italia han abordado esta cuestión con una normativa específica; en el Reino Unido, la ANR ha nombrado un «órgano decisorio en el sector de telecomunicaciones» cuya principal función es supervisar la migración hacia la desagregación.

Derechos de paso

La separación entre la propiedad y las funciones reguladoras en la concesión de derechos de paso adquiere una importancia cada vez mayor, dada la tendencia que existe en algunos Estados miembros a la participación de las autoridades locales en el despliegue de la infraestructura de banda ancha.

La aplicación de las normas comunitarias relativas a la transparencia y a la no discriminación en la concesión de derechos de paso constituyen motivo reiterado de preocupación en varios Estados miembros. La Comisión está estudiando si existe discriminación entre los agentes del mercado en Chipre y Grecia, así como el grado de transparencia de las decisiones adoptadas por las autoridades públicas competentes en estos países.

4. LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES

Servicio universal

En lo que se refiere a la designación de la entidad prestadora del servicio universal, los Estados miembros están obligados a garantizar que el mecanismo elegido sea eficiente, objetivo, transparente y no discriminatorio, así como que ninguna empresa quede excluida de antemano.

Inquieta a la Comisión la posibilidad de que en Francia, Hungría y Finlandia se pueda excluir de antemano a algunos agentes, y también se examinan casos similares en Bélgica, Chipre, Lituania y Austria, así como los procedimientos aplicados en Polonia y los Países Bajos. Preocupa que en Portugal se haya designado al operador tradicional hasta 2025 sin mediar licitación alguna.

La Comisión observa que en todos los Estados miembros en los que se ha procedido a una designación ha sido seleccionado el operador fijo tradicional.

Necesidades sociales especiales

El concepto de sociedad de la información incluyente avalado por la iniciativa i2010 se refleja en los objetivos fijados para las ANR en el marco regulador y en el servicio que las personas con necesidades sociales especiales pueden esperar que forme parte del servicio universal.

Aun cuando por regla general dichos objetivos han sido traspuestos correctamente, se tiende a *fomentar*, más que a imponer, las actuaciones. En lo que se refiere a los precios para los usuarios discapacitados, la mayor parte de los Estados miembros parece haber adoptado medidas adecuadas. Sin embargo, cabría mejorar el acceso práctico a los servicios.

Los Estados miembros se ocupan igualmente de los usuarios de rentas bajas. Por ejemplo, el Estado austriaco financia unos sistemas de tarifas especiales y en Hungría se ha creado un fondo de ayuda a los abonados con rentas bajas.

Normativa referida a los consumidores

La experiencia ha demostrado que la portabilidad numérica en redes fijas y móviles y la selección y preselección del operador han contribuido a reforzar la presión competitiva.

La portabilidad numérica está ya plenamente implantada en la mayor parte de los Estados miembros, excepción hecha de la República Checa, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Eslovaquia y Eslovenia. La selección y preselección del operador está disponible en la totalidad de la UE, salvo Eslovaquia, aunque se sospecha que en algunos Estados miembros los costes de interconexión asociados están obstaculizando el desarrollo del servicio.

Servicios sobre números de abonados

Los usuarios desean un fácil acceso a un servicio de guía telefónica y de información sobre números de abonados que cubra la totalidad de los abonados que no se hayan negado a que figure su número. Es probable que los abonados que, en número creciente, abandonan la línea fija para utilizar exclusivamente un servicio móvil deseen que su número móvil figure en una guía.

Preocupa a la Comisión que no se facilite un servicio completo de guía telefónica y/o de información sobre números de abonados en la República Checa, Grecia, Francia, Chipre, Letonia, Malta, Polonia, Portugal, Eslovaquia y el Reino Unido.

Otro problema lo constituyen los elevados costes que ocasiona a los proveedores de servicios de información sobre números de abonados en régimen de competencia el acceso a los datos completos que poseen los operadores. El Tribunal de Justicia europeo ha sostenido¹³ que el precio de tales datos debe orientarse a costes. La Comisión examinará los casos de que sea informada.

El número de urgencia europeo 112

Es importante que los ciudadanos que se desplazan dentro de la Unión puedan llamar a los servicios urgencia utilizando un único número.

Este número puede utilizarse gratuitamente en toda la UE tanto desde un teléfono fijo como de un móvil. Muchos Estados miembros están también reorganizando sus sistemas de atención a las urgencias con el fin de prestar un mejor servicio a quienes utilicen el número.

Finlandia, por ejemplo, cuenta con centros de urgencias centralizados cuyo tiempo de respuesta máximo es de 90 segundos. En la República Checa, el operador encargado de las urgencias puede transferir las llamadas en función de los conocimientos lingüísticos del personal encargado de atenderlas en los distintos centros.

En España, las regiones han mejorado espectacularmente la calidad de su atención a las urgencias comunicando a los correspondientes servicios la localización de quien efectúa la llamada. La Comisión está estudiando si determinados Estados miembros cumplen los requisitos de la Directiva de servicio universal a este respecto. También efectúa un seguimiento de la situación para garantizar que los ciudadanos estén adecuadamente informados de la existencia del 112, y en particular de que pueden utilizarlo cuando viajan a otros Estados miembros.

¹³ Asunto C-109/03 KPN Telecom BV contra OPTA [2004].

5. CONCLUSIONES

El marco regulador ha obligado a los Estados miembros a modificar sustancialmente la legislación y las prácticas nacionales. Aun cuando la presente Comunicación revele la existencia de algunas deficiencias en su aplicación, la mayor parte del trabajo necesario ha concluido ya. Los datos indican que la intensificación de la competencia está aportando mayores beneficios a los consumidores y que la perspectiva de innovación e inversión en los Estados miembros y a través de las fronteras es positiva. En particular, el marco garantiza al ciudadano la prestación de los servicios básicos a un precio asequible y la atención de las necesidades sociales especiales.

Se ha iniciado ya el proceso de revisión del marco vigente y, aunque legalmente sólo es obligatorio acometerlo en 2006, los progresos conseguidos en la aplicación del marco actual aportan una buena base para que los consumidores, los agentes del mercado y las principales partes interesadas evalúen la necesidad de reforma, en particular a la luz de la futura evolución de la tecnología, el mercado y la sociedad.