



COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 20.12.2011  
COM(2011) 900 definitivo

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

**Una disciplina di qualità per i servizi di interesse generale in Europa**

## 1. INTRODUZIONE

L'attuale situazione economica e finanziaria ha messo più che mai in evidenza il ruolo fondamentale dei servizi di interesse generale (SIG) nell'Unione europea (UE). Nei settori quali l'assistenza sanitaria, i servizi per l'infanzia, l'assistenza agli anziani e alle persone con disabilità o l'edilizia sociale, tali servizi forniscono una rete di sicurezza fondamentale per i cittadini<sup>1</sup> e contribuiscono a promuovere la coesione sociale. I servizi di interesse generale nel campo dell'istruzione, della formazione e dell'occupazione svolgono un ruolo chiave nel programma per la crescita e l'occupazione. Nell'economia della conoscenza, le scuole, i centri di formazione e le università devono essere della massima qualità per garantire che i giovani acquisiscano nuove competenze per nuovi lavori. Allo stesso tempo, i vincoli di bilancio cui sono attualmente confrontate le amministrazioni pubbliche e l'esigenza di un risanamento di bilancio rendono necessario assicurare che servizi di elevata qualità siano prestati nella maniera più efficiente e con il miglior rapporto costi-benefici.

Gli orientamenti politici presentati dal presidente nel 2009<sup>2</sup> si riferivano già alla modernizzazione del settore dei servizi come strumento per promuovere nuove fonti di crescita e coesione sociale: *"la necessità di favorire in generale lo sviluppo del settore socio-sanitario, ad esempio elaborando un quadro di qualità per i servizi pubblici e sociali, la cui importanza verrebbe così riconosciuta nel modello europeo di società"*<sup>3</sup>. Europa 2020<sup>4</sup> ha riconfermato la necessità di sviluppare nuovi servizi, sia prestati fisicamente che su internet, in grado di generare crescita e creare posti di lavoro, fra cui dei servizi innovativi di interesse generale.

Sebbene il trattato abbia sempre garantito agli Stati membri la flessibilità necessaria per fornire tali servizi di qualità, il trattato di Lisbona ha introdotto nuove disposizioni: l'articolo 14 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) e il protocollo n. 26 sui servizi di interesse generale. Il trattato di Lisbona ha inoltre attribuito all'articolo 36 della Carta dei diritti fondamentali lo stesso valore giuridico dei trattati. È in questo nuovo contesto che la Commissione ha deciso di riunire in un'unica disciplina tutte le azioni che sta attuando in materia di servizi d'interesse generale. Ciò garantirà che negli anni a venire il quadro normativo dell'UE continuerà a rafforzare la dimensione sociale del mercato unico, per tenere più adeguatamente conto della natura specifica di questi servizi e per raggiungere l'obiettivo di fornirli in maniera tale da integrare i valori sanciti nel protocollo ossia la qualità, la sicurezza e l'accessibilità economica, la parità di trattamento, l'accesso universale e i diritti dell'utente.

L'obiettivo della presente comunicazione, che dà anche seguito all'atto per il mercato unico<sup>5</sup>, è presentare la disciplina di qualità che si articola in tre linee d'azione complementari:

---

<sup>1</sup> Esiste una normativa dell'UE, in particolare in materia di migrazione, che assicura che - a determinate condizioni - alcune categorie di cittadini di paesi terzi che soggiornano legalmente godano dello stesso trattamento dei cittadini nazionali per quanto riguarda l'accesso ai beni e servizi disponibili al pubblico, così come la fornitura degli stessi.

<sup>2</sup> "Orientamenti politici per la prossima Commissione", Bruxelles, 3 settembre 2009.

<sup>3</sup> "Orientamenti politici per la prossima Commissione", pag. 24.

<sup>4</sup> Europa 2020: una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, COM(2010) 2020.

<sup>5</sup> L'Atto per il mercato unico: dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia, COM(2011) 206.

- migliorare la chiarezza e la certezza giuridica quanto alle modalità di applicazione delle norme dell'UE ai servizi di interesse economico generale (SIEG) e, se necessario, rivedere le norme per soddisfare esigenze specifiche. La revisione costante della normativa è fondamentale vista la natura evolutiva di questi servizi. Parallelamente alla presente comunicazione, la Commissione presenta le riforme di due normative – quella in materia di aiuti di Stato per i servizi di interesse economico generale e quella sugli appalti pubblici - che aumenteranno la flessibilità e la semplificazione per gli Stati membri in sede di erogazione di tali servizi. Queste riforme mirano altresì a migliorare la coerenza fra le due politiche e a garantire maggiormente ai soggetti portatori di interesse che rispettano pienamente le norme sugli appalti pubblici che, a talune condizioni, essi soddisfano anche le condizioni applicabili in materia di aiuti di Stato stabilite dalla sentenza Altmark. Ciò dovrebbe determinare una certezza giuridica e una semplificazione maggiori sia per le autorità pubbliche che per le imprese;
- garantire l'accesso ai servizi fondamentali: la Commissione porterà avanti il suo impegno volto ad assicurare a tutti i cittadini l'accesso ai servizi essenziali in settori specifici, basandosi su azioni recenti intraprese nei settori dei servizi postali, delle telecomunicazioni e bancario;
- promuovere la qualità: la Commissione rafforzerà il proprio impegno per promuovere la qualità nell'ambito dei servizi sociali e utilizzerà i risultati ottenuti in materia come modello per altri servizi di interesse generale.

### **Concetti di base**

Il dibattito sui servizi di interesse generale risente della mancanza di chiarezza dal punto di vista terminologico. I concetti sono utilizzati in maniera intercambiabile e inaccurata. I soggetti portatori di interesse hanno chiesto alla Commissione di fare chiarezza. La Commissione è tuttavia vincolata al diritto primario dell'UE e alla giurisprudenza della Corte. Per di più i concetti sono dinamici e in evoluzione.

**Servizi di interesse generale (SIG):** i SIG sono servizi che le autorità pubbliche degli Stati membri considerano di interesse generale e pertanto sono oggetto di specifici obblighi di servizio pubblico (OSP). Il termine riguarda sia le attività economiche (vedere la definizione di SIEG in appresso) che i servizi non economici. Questi ultimi non sono soggetti a una normativa UE specifica né alle norme del trattato in materia di mercato interno e concorrenza. Alcuni aspetti dell'organizzazione di questi servizi possono essere oggetto di altre norme generali del trattato, quali il principio di non discriminazione.

**Servizi di interesse economico generale (SIEG):** i SIEG sono attività economiche i cui risultati contribuiscono all'interesse pubblico generale che non sarebbero svolte dal mercato senza un intervento statale (o sarebbero svolte a condizioni differenti in termini di qualità, sicurezza, accessibilità economica, parità di trattamento o accesso universale). Al fornitore incombe un OSP sulla base di un incarico e di un criterio di interesse generale che assicura che il servizio sia fornito a condizioni che gli consentano di assolvere i propri compiti.

**Servizi sociali di interesse generale (SSIG):** comprendono i regimi di sicurezza sociale che coprono i rischi fondamentali dell'esistenza e una gamma di altri servizi essenziali forniti

direttamente al cittadino che svolgono un ruolo preventivo e di coesione/inclusione sociale<sup>6</sup>. Seppur alcuni servizi sociali (come i regimi di sicurezza sociali previsti per legge) non siano considerati attività economiche dalla Corte europea, la giurisprudenza della Corte afferma chiaramente che la natura sociale di un servizio non è di per sé sufficiente per qualificarlo come attività non economica<sup>7</sup>. Il termine "servizio sociale di interesse generale", di conseguenza, riguarda attività sia economiche che non.

**Obbligo di servizio universale (OSU):** gli OSU sono un tipo di OSP che stabiliscono le condizioni per assicurare che taluni servizi siano messi a disposizione di tutti i consumatori e utenti di uno Stato membro, a prescindere dalla loro localizzazione geografica, a un determinato livello di qualità e, tenendo conto delle circostanze nazionali, ad un prezzo abbordabile. La definizione di OSU specifici è stabilita a livello europeo come componente essenziale della liberalizzazione del mercato nel settore dei servizi, quali le telecomunicazioni, i servizi postali e i trasporti.

**Servizio pubblico:** la nozione di servizio pubblico è utilizzata all'articolo 93 del TFUE in materia di trasporti. Tuttavia, al di fuori di questo settore, il termine è talvolta utilizzato in maniera ambigua: può riferirsi al fatto che un servizio è offerto al pubblico generale e/o nell'interesse pubblico o può riferirsi all'attività di enti pubblici. Per evitare le ambiguità, la presente comunicazione non utilizza questo termine ma la terminologia "servizio di interesse generale" e "servizio di interesse economico generale".

## 2. CONTESTO ISTITUZIONALE: CAMBIAMENTI INTRODOTTI DAL TRATTATO DI LISBONA

Il trattato di Lisbona, il protocollo n. 26 sui servizi di interesse generale e l'articolo 36 della Carta dei diritti fondamentali sottolineano chiaramente l'importanza dei servizi di interesse generale nell'UE e definiscono i principi che guidano l'approccio dell'UE nei confronti di tali servizi. Questi tre elementi forniscono una solida base per attuare un approccio flessibile e pragmatico, essenziale in questo settore considerate le differenze in termini di esigenze e preferenze che derivano da situazioni geografiche, sociali e culturali differenti.

Il protocollo stabilisce, per la prima volta a livello del diritto primario, i principi fondamentali applicabili ai servizi di interesse generale e chiarisce che i principi devono essere adattati ai vari servizi in questione, escludendo quindi un approccio universale. Il protocollo conferma inoltre che le disposizioni dei trattati lasciano impregiudicata la competenza degli Stati membri a fornire, a commissionare e ad organizzare servizi non economici di interesse generale. Permane tuttavia l'esigenza di distinguere tra attività economiche e non economiche e rimane indispensabile un'analisi caso per caso, vista la natura in costante evoluzione di queste attività. È per questo motivo che la Commissione segue gli sviluppi della situazione, come illustrato nella sezione III.

Secondo l'articolo 14 del TFUE *"l'Unione e gli Stati membri, secondo le rispettive competenze e nell'ambito del campo di applicazione dei trattati, provvedono affinché tali servizi funzionino in base a principi e condizioni, in particolare economiche e finanziarie, che*

<sup>6</sup> Attuazione del programma comunitario di Lisbona: i servizi sociali d'interesse generale nell'Unione europea, COM(2006) 177 definitivo del 26 aprile 2006.

<sup>7</sup> Cause riunite C-180/98 a C-184/98, *Pavlov e altri*, Racc. 2000, pag. I-6451, punto 118; causa C-218/00, *Cisal e INAIL*, Racc. 2002, pag. I-691, punto 37; e causa C-355/00, *Freskot*, Racc. 2003, pag. I-5263.

*consentano loro di assolvere i propri compiti*". Tale articolo dà all'Unione la possibilità di legiferare nel settore dei servizi di interesse economico generale stabilendo i principi e le condizioni, in particolare economiche e finanziarie, che consentano loro di assolvere i propri compiti, deliberando mediante regolamenti e secondo la procedura legislativa ordinaria. L'articolo chiarisce che tali regolamenti sono adottati *"fatta salva la competenza degli Stati membri, nel rispetto dei trattati, di fornire, fare eseguire e finanziare tali servizi"*. Ciò conferma che le decisioni in merito all'organizzazione, alla fornitura e al finanziamento di tali servizi spettano agli Stati membri a livello nazionale, regionale o locale. L'esigenza di una legislazione basata sull'articolo 14 del TFUE continuerà a essere oggetto di varie consultazioni pubbliche e di un dialogo permanente con i soggetti portatori di interesse. Per il momento sembra esserci un consenso sul fatto che questa non è una priorità immediata<sup>8</sup>. La Commissione ritiene che in questa fase sia più adeguato un approccio settoriale, che permette di trovare soluzioni su misura a problemi concreti e specifici in settori differenti<sup>9</sup>.

La Commissione verificherà la necessità di modificare la legislazione settoriale esistente, che comprende gli obblighi di servizio universale, e l'eventuale esigenza di creare nuovi obblighi di servizio universale in altri settori. La Commissione valuterà inoltre se è opportuno stabilire i principi e le condizioni che consentono a servizi pubblici specifici di assolvere i propri compiti in base all'articolo 14 del TFUE. Il rispetto della diversità esistente di servizi e situazioni all'interno dell'UE rimarrà un principio di base nella sua valutazione.

### **3. UNA DISCIPLINA DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI INTERESSE GENERALE IN EUROPA**

Nel corso degli anni, la domanda di servizi di interesse generale e le modalità secondo le quali sono prestati sono cambiate notevolmente. I servizi che tradizionalmente lo Stato prestava direttamente sono stati sempre più esternalizzati dalle autorità nazionali, regionali e locali e adesso sono spesso prestati dal settore privato (sia a fini di lucro che non). Questo nuovo approccio è dovuto ai processi di deregolamentazione, al cambiamento delle politiche dei governi e all'evoluzione delle esigenze e delle aspettative degli utenti. Poiché molti di questi servizi sono di natura economica, si applicano loro le norme in materia di mercato interno e concorrenza nei limiti in cui l'applicazione di tali norme non osti all'adempimento, in linea di diritto e di fatto, della specifica missione loro affidata. Difatti l'accesso a una serie di offerte in termini di prezzo e di qualità dei servizi può determinare una notevole possibilità di scelta e vantaggi significativi per le autorità pubbliche. Mentre alcuni soggetti portatori di interesse sono preoccupati per l'effetto di queste norme, in particolare sui servizi sociali, la Commissione è convinta che si possano applicare in maniera tale da tenere conto delle esigenze specifiche e da potenziare la prestazione dei servizi. Le norme devono ovviamente essere rivedute costantemente per assicurare che continuino a lasciare alle autorità pubbliche

---

<sup>8</sup> Un esempio recente è la risoluzione del Parlamento europeo del 5 luglio 2011 sul futuro dei servizi sociali di interesse generale (2009/2222(INI)), punto 48: *"ritiene che una regolamentazione quadro dell'UE sui SIEG, permessa a norma dell'articolo 14 TFUE, non sia una questione centrale per il momento"*.

<sup>9</sup> Occorre notare che l'articolo 14 del TFUE precisa che la sua applicazione non pregiudica gli articoli 93, 106 e 107 del TFUE che stabiliscono il ruolo della Commissione europea nel controllo sugli aiuti di Stato e le condizioni alle quali possono essere concesse deroghe all'applicazione di tale controllo ai SIEG. Ciò è illustrato con maggiori dettagli nella comunicazione sull'applicazione delle norme dell'Unione europea in materia di aiuti di Stato alla compensazione concessa per la prestazione di servizi di interesse economico generale (C(2011)9404), adottata insieme alla presente comunicazione.

la flessibilità necessaria per soddisfare le mutevoli esigenze della società e che stiano al passo con lo sviluppo tecnologico.

L'impostazione seguita dalla Commissione per definire una disciplina di qualità si basa su tre linee d'azione: in primo luogo, migliorare la chiarezza e la certezza giuridica per quanto riguarda le norme dell'UE applicabili a questi servizi; in secondo luogo, fornire gli strumenti che consentono agli Stati membri di garantire ai cittadini l'accesso ai servizi essenziali e di rivedere la situazione periodicamente; e in terzo luogo, promuovere iniziative relative alla qualità, in particolare per i servizi sociali che soddisfano esigenze particolarmente importanti.

### **1. Linea d'azione n. 1: migliorare la chiarezza e la certezza giuridica**

La Commissione intende garantire che il quadro normativo dell'UE, che influisce sulle modalità di organizzazione, fornitura e finanziamento dei servizi di interesse economico generale, consenta loro di adempiere la propria missione di servizio pubblico. A tal fine la Commissione intrattiene un dialogo permanente con i soggetti portatori di interesse di tutti i settori per individuare quali aspetti del quadro normativo necessitano di essere chiariti o modificati. Due esempi di questo impegno sono la riforma delle norme in materia di aiuti di Stato applicabili ai servizi di interesse economico generale e la revisione delle norme sugli appalti pubblici, che accompagnano la presente comunicazione.

Nell'ambito di queste riforme, la Commissione ha cercato di rendere più coerenti le politiche relative agli aiuti di Stato e agli appalti pubblici a beneficio dei soggetti portatori di interesse, creando, per quanto possibile, una disciplina più coerente. La Commissione ritiene che il pieno rispetto delle procedure di appalto pubblico, aperte o ristrette, aggiudicate sulla base del prezzo minore o, a determinate condizioni, dell'offerta economicamente più vantaggiosa comporti l'aggiudicazione dell'appalto al "costo minore per la collettività", una delle condizioni poste dalla Corte per escludere l'esistenza di aiuti di Stato.

#### **1.1. La revisione delle norme in materia di aiuti di Stato relativamente ai servizi di interesse economico generale**

Le norme dell'UE applicabili al finanziamento pubblico di servizi di interesse economico generale, adottate dalla Commissione nel 2005, si sono dimostrate efficaci. Tuttavia la Commissione e i soggetti portatori di interesse convengono che esse possono essere rese più chiare, più semplici e più proporzionate per assicurarne una più agevole applicazione e, di conseguenza, per promuovere una prestazione più efficiente di servizi di elevata qualità, a vantaggio dei cittadini. La riforma ha tre obiettivi: chiarire i concetti di base relativi ai SIEG, semplificare le norme in materia di aiuti di Stato per i servizi di modesta entità organizzati a livello locale e che hanno un effetto limitato sugli scambi fra Stati membri e introdurre un trattamento più mirato di altri servizi, così da distinguere meglio i servizi di entità media e i servizi sociali da un lato e le attività su larga scala con un'evidente dimensione UE dall'altro, che saranno soggette a un controllo più scrupoloso sotto il profilo della concorrenza.

In base a questi obiettivi, la Commissione ha adottato o proposto varie modifiche di rilievo:

- in primo luogo, una nuova comunicazione affronta una serie di questioni che hanno sollevato dubbi interpretativi a livello nazionale, regionale e locale;
- in secondo luogo, un maggior numero di servizi sociali sarà in futuro esentato (a prescindere dall'importo della compensazione) dalla notifica ex ante e dal processo di valutazione della Commissione, se soddisfa alcune condizioni fondamentali di

trasparenza, corretta definizione e assenza di sovracompensazione. Questo elenco comprende adesso, oltre agli ospedali e all'edilizia sociale, servizi di interesse economico generale che soddisfano esigenze sociali per quanto riguarda la sanità e l'assistenza a lungo termine, i servizi per l'infanzia, l'accesso al mercato del lavoro e la reintegrazione nello stesso, l'assistenza ai gruppi vulnerabili e la loro inclusione sociale;

- in terzo luogo, le misure di aiuto di grande entità, ad esempio nel settore delle industrie di rete, suscettibili di avere un impatto significativo sul funzionamento del mercato interno, saranno oggetto di un esame più approfondito e più mirato. In questi casi gli Stati membri dovranno prevedere nel meccanismo di compensazione incentivi per incrementi di efficienza per l'intera durata del contratto, adeguati alle esigenze dei settori specifici;
- infine la Commissione propone una nuova norma "de minimis" specifica per i servizi di interesse economico generale che escluderà l'esistenza di aiuto, e quindi la necessità di un esame da parte sua, per aiuti di importo fino a 500 000 EUR su un periodo di tre anni. Per taluni settori, in particolare quello dei trasporti e della radiodiffusione pubblica, continuano ad applicarsi norme settoriali speciali.

## **1.2. La riforma delle norme in materia di appalti pubblici e concessioni**

La Commissione propone inoltre una riforma significativa delle norme in materia di appalti pubblici e concessioni che promuoverà la prestazione di servizi di interesse economico generale di migliore qualità.

In primo luogo, la riforma prevede un trattamento specifico per i servizi sociali e sanitari. Essi saranno soggetti a un regime meno rigoroso che tiene conto delle loro caratteristiche e del loro ruolo specifici; saranno soggetti a soglie più elevate e dovranno rispettare solo gli obblighi di trasparenza e di parità di trattamento. Inoltre, onde favorire la qualità, la riforma promuove l'utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che significa che gli Stati membri non devono aggiudicare tali servizi solamente sulla base del prezzo inferiore.

In secondo luogo, vi è ora una maggiore certezza giuridica quanto all'applicazione delle norme dell'UE in materia di appalti pubblici alle relazioni tra autorità pubbliche. La "cooperazione pubblico-pubblico" riguarda situazioni in cui gli enti pubblici, quali le autorità locali, collaborano al fine di adempiere missioni di servizio pubblico. Sebbene la natura giuridica pubblica delle parti di un contratto pubblico non sia di per sé sufficiente a escludere i contratti in questione dal campo di applicazione delle direttive UE in materia di appalti pubblici, la riforma chiarisce, in linea con la giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea, i casi in cui tali contratti non sono oggetto delle norme dell'UE sugli appalti pubblici. Le nuove norme garantiranno che l'applicazione di tali norme non interferisca con la libertà delle autorità pubbliche di decidere come organizzare e adempiere la propria missione di servizio pubblico. Al tempo stesso, sono previste delle disposizioni atte ad assicurare che la cooperazione pubblico-pubblico non provochi distorsioni della concorrenza a scapito degli operatori economici privati.

In terzo luogo, la riforma riconosce l'importanza, in determinate circostanze, di una procedura negoziata con pubblicazione di un bando di gara per la concessione degli appalti riguardanti la prestazione di servizi di interesse economico generale e ha garantito che tale procedura sia parte degli strumenti a disposizione delle autorità aggiudicatrici. Analogamente la

Commissione ha proposto di consentire alle autorità pubbliche di prendere in considerazione come criterio di aggiudicazione il ciclo di vita dei prodotti, dei servizi o delle opere richiesti. Questa riforma contribuirà inoltre ad assicurare che gli appalti non vengano aggiudicati esclusivamente in base al prezzo minore ma che riflettano adeguatamente le questioni ambientali e sociali sempre più pregnanti.

Infine, la riforma introdurrà un nuovo regime autonomo per le concessioni. Ciò riveste particolare importanza per i servizi di interesse economico generale poiché i contratti di concessione sono tradizionalmente utilizzati per adempiere obblighi di servizio pubblico o svolgere servizi di utilità pubblica. Gli aspetti fondamentali della riforma in materia di appalti pubblici interesseranno anche le concessioni e, come per gli appalti, saranno elaborate nuove norme per la modifica dei contratti esistenti. In alcuni settori, le concessioni possono essere attribuite per un periodo che varia fra i 20 e i 100 anni e di conseguenza è più probabile che debbano essere rivedute nel corso della loro durata. In base alla giurisprudenza della Corte, la Commissione propone di introdurre nuove disposizioni che specificano in quali casi è possibile modificare le condizioni di un contratto di concessione senza ricorrere a una nuova procedura d'appalto concorrenziale e delle disposizioni che assicurano il rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione.

La riforma delle norme sugli appalti pubblici è una delle dodici azioni prioritarie dell'atto per il mercato unico che la Commissione ha confermato, nell'analisi della crescita annuale per il 2012, di voler attuare rapidamente. La Commissione invita pertanto il Parlamento e gli Stati membri a raggiungere un accordo su queste proposte entro la fine del 2012.

### **1.3. Azioni di comunicazione e informazione sulle modalità di applicazione delle norme dell'UE**

In risposta alle domande e alle richieste di chiarimenti formulate dai soggetti portatori di interesse, la Commissione si impegna ad aiutare le autorità pubbliche, i fornitori di servizi, gli utenti e gli altri soggetti portatori di interesse a comprendere e ad applicare meglio le norme dell'UE relative ai servizi di interesse economico generale. La Commissione ha adottato varie azioni in questo ambito.

Alla fine del 2010 la Commissione ha pubblicato una nuova guida<sup>10</sup> che affronta tre questioni fondamentali:

- le modalità di finanziamento di questi servizi da parte degli Stati membri, nel rispetto delle norme in materia di aiuti di Stato;
- le modalità secondo le quali le autorità pubbliche possono utilizzare le norme sugli appalti pubblici garantendo, al tempo stesso, la qualità, l'innovazione, la continuità e l'esclusività dei servizi sociali;
- le modalità secondo le quali le norme relative al mercato interno, e in particolare la direttiva sui servizi, si applicano ai servizi sociali senza impedire agli Stati membri di regolamentarli onde garantirne la qualità e l'accessibilità.

Tale guida ha sostituito il documento sulle risposte alle domande più frequenti e tiene conto degli sviluppi della giurisprudenza, delle decisioni della Commissione, delle modifiche al

---

<sup>10</sup> Guida relativa all'applicazione ai servizi d'interesse economico generale, e in particolare ai servizi sociali d'interesse generale, delle norme dell'Unione europea in materia di aiuti di Stato, di appalti pubblici e di mercato interno, SEC(2010) 1545.

quadro normativo, delle discussioni in seno al comitato per la protezione sociale (CPS)<sup>11</sup> e delle domande ricevute dai soggetti portatori di interesse mediante il **servizio di informazione interattivo** (SII)<sup>12</sup>. Il SII è un servizio disponibile su internet che fornisce informazioni ai cittadini, ai fornitori dei servizi, alle autorità pubbliche e ad altri soggetti portatori di interesse e consente loro di porre domande sulla normativa dell'UE e sui servizi di interesse economico generale. Da quando è entrato in funzione nel gennaio 2008, i servizi della Commissione hanno risposto a circa 200 domande mediante questo servizio.

La Commissione ha inoltre elaborato una guida "Acquisti sociali"<sup>13</sup> che è uno strumento per aiutare le autorità pubbliche ad acquistare beni e servizi in maniera socialmente responsabile in linea con le norme dell'UE. La guida mette in evidenza il contributo che gli appalti pubblici possono apportare alla politica sociale, illustrato attraverso esempi pratici su un'ampia serie di questioni sociali, quali la promozione delle pari opportunità e dell'occupazione, il miglioramento delle condizioni di lavoro, l'inclusione sociale dei soggetti vulnerabili, come le persone con disabilità, e il rispetto nella sostanza delle disposizioni delle convenzioni fondamentali dell'OIL. Nell'ottobre 2011 è stata pubblicata una nuova edizione "Acquistare verde! Gli appalti pubblici verdi in Europa"<sup>14</sup>, che fornisce orientamenti per ridurre gli impatti ambientali del consumo del settore pubblico e sul modo di utilizzare gli appalti pubblici "verdi" per promuovere l'innovazione nelle tecnologie, prodotti e servizi ambientali.

Il documento di lavoro dei servizi della Commissione sulla cooperazione pubblico-pubblico<sup>15</sup> riassume e illustra la giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea relativa alle modalità di applicazione delle norme in materia di appalti pubblici a situazioni in cui gli enti pubblici, quali i comuni, cooperano al fine di adempiere le missioni di servizio pubblico loro attribuite (si veda la sezione 1.2). Il documento intende contribuire a migliorare la comprensione delle disposizioni giuridiche onde attenuare i rischi giuridici inerenti a questa forma di cooperazione fra autorità pubbliche.

La Commissione presta particolare attenzione al settore dei servizi sociali. Le **relazioni biennali sui servizi sociali di interesse generale**<sup>16</sup> pubblicate nel 2008 e nel 2010 hanno monitorato l'evoluzione del settore dei servizi sociali e hanno promosso il dialogo a livello europeo. La Commissione ha inoltre aiutato successive presidenze del Consiglio ad organizzare i forum sui servizi sociali di interesse generale che hanno avuto un ruolo fondamentale per la condivisione delle informazioni, la promozione del dialogo e una migliore comprensione delle norme fra i soggetti portatori di interesse. La Commissione si impegna a fornire sostegno alle future presidenze di turno del Consiglio per organizzare il quarto forum europeo sui servizi sociali di interesse generale che si terrà fra circa dodici mesi.

---

<sup>11</sup> Relazione del comitato per la protezione sociale sull'applicazione delle norme comunitarie ai servizi sociali d'interesse generale, novembre 2008.

<sup>12</sup> Si veda il sito internet: [http://ec.europa.eu/services\\_general\\_interest/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/services_general_interest/index_en.htm)

<sup>13</sup> <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6457&langId=it>

<sup>14</sup> Disponibile al seguente sito internet: [http://ec.europa.eu/environment/gpp/buying\\_handbook\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/gpp/buying_handbook_en.htm)

<sup>15</sup> Documento di lavoro dei servizi della Commissione relativo all'applicazione del diritto UE in materia di appalti pubblici ai rapporti tra amministrazioni aggiudicatrici ("cooperazione pubblico-pubblico"), SEC(2011) 1169 definitivo del 4 ottobre 2011.

<sup>16</sup> Documenti di lavoro dei servizi della Commissione intitolati "Biennial Report on social services of general interest" e "Second Biennial Report on social services of general interest (Seconda relazione biennale sui servizi sociali di interesse generale)", SEC(2008) 2179 e SEC(2010) 1284.

La Commissione proseguirà il suo lavoro con il comitato per la protezione sociale il quale, in collaborazione con tutte le istituzioni pertinenti e con i soggetti portatori di interesse della società civile, preparerà una relazione entro la fine del 2013 sull'applicazione delle norme dell'UE ai SSIG.

## **2. Linea d'azione n. 2: garantire l'accesso ai servizi fondamentali**

La normativa settoriale adottata a livello dell'UE ha sempre cercato di raggiungere un equilibrio tra l'esigenza di aumentare la concorrenza e di usare meccanismi di mercato e l'esigenza di garantire che ogni cittadino continui ad avere accesso ai servizi essenziali di elevata qualità a prezzi abbordabili. È ciò che è avvenuto per esempio nelle industrie di rete, dalle telecomunicazioni e i servizi postali ai trasporti e l'energia. Inoltre, il quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo<sup>17</sup> pubblicato annualmente dalla Commissione serve a monitorare il funzionamento dei mercati di circa 30 servizi per quanto riguarda la compatibilità, la fiducia, i problemi e i reclami, la soddisfazione complessiva, il cambiamento di fornitore e la scelta.

Dato che le esigenze degli utenti e le tecnologie sono in continua evoluzione, è necessario riconsiderare periodicamente sia gli obblighi esistenti di servizio universale che l'esigenza di introdurne di nuovi. Gli esempi che seguono illustrano l'impostazione proattiva che la Commissione adotta in questo settore. Gli Stati membri rimangono liberi di ampliare gli obblighi di servizio universale esistenti o di introdurne di nuovi, purché le misure rispettino la normativa dell'UE.

### **2.1. Servizi postali**

La terza direttiva sui servizi postali<sup>18</sup> è una pietra miliare nella riforma dei mercati postali in Europa che ha avuto inizio nel 1992. Essa ha apportato numerosi benefici ai cittadini, compresi miglioramenti della qualità del servizio e servizi nuovi e innovativi di consegna della posta. La direttiva definisce i requisiti minimi per quanto riguarda il campo di applicazione dell'obbligo di servizio universale: un servizio postale di elevata qualità deve essere fornito (almeno) nei cinque giorni feriali settimanali, sull'intero territorio, a prezzi accessibili a tutti gli utenti per le lettere semplici e i pacchi di un certo peso e per gli invii raccomandati e con valore dichiarato. Essa contiene inoltre disposizioni volte a garantire l'elevata qualità del servizio postale universale e la Commissione ne controlla l'attuazione. La Commissione ha di recente istituito il gruppo dei regolatori europei per i servizi postali<sup>19</sup> che si occupa di questioni quali il finanziamento dell'obbligo di servizio universale e il controllo dei risultati di mercato<sup>20</sup>. La Commissione ha anche creato un forum degli utenti dei servizi postali (Postal Users Forum), che ha tenuto il suo primo incontro nel dicembre 2011 e ha riunito gli utenti finali – sia persone che imprese – e gli altri soggetti portatori di interesse,

---

<sup>17</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/docs/6th\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/6th_edition_scoreboard_en.pdf). Per alcuni di questi servizi, come l'elettricità o i conti bancari, la Commissione ha svolto studi di mercato approfonditi (disponibili sullo stesso sito internet).

<sup>18</sup> Direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008, che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari.

<sup>19</sup> Decisione della Commissione, del 10 agosto 2010, recante istituzione del gruppo dei regolatori europei per i servizi postali, GU C 217 dell'11.8.2010.

<sup>20</sup> Documenti disponibili sul sito internet del gruppo al seguente indirizzo: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/index_en.htm)

compresi gli operatori e i sindacati, per esaminare l'evoluzione delle esigenze dei consumatori nel quadro mutevole delle comunicazioni e nella prospettiva dello sviluppo sostenibile del settore.

Nell'ambito del suo lavoro sull'e-commerce la Commissione presenterà nel 2012 un *libro verde sulla consegna transfrontaliera dei pacchi*, che porrà l'accento su questioni quali la qualità dei servizi postali transfrontalieri e il loro prezzo onde risolvere gli ostacoli incontrati dai consumatori e dalle imprese. La Commissione intende inoltre presentare i risultati di due studi, riguardanti la politica dei prezzi degli operatori postali e i suoi effetti sui mercati, e i principi per calcolare il costo netto dell'obbligo di servizio universale (OSU) per i servizi postali. Entro la fine del 2013 la Commissione presenterà la quarta relazione sull'applicazione della direttiva sui servizi postali.

## **2.2. Servizi bancari di base**

L'accesso ai servizi di pagamento di base a condizioni eque è un elemento importante per l'inclusione finanziaria e sociale e per consentire ai consumatori di beneficiare appieno del mercato unico. All'inizio del 2011 la Commissione ha condotto una valutazione d'impatto per esaminare se occorre una normativa dell'UE in questa materia. Dopo aver considerato tutte le opzioni, la Commissione europea ha deciso, in questa fase, di proporre una raccomandazione<sup>21</sup> il cui obiettivo è garantire che ogni cittadino o residente dell'UE che non è ancora titolare di un conto di pagamento nello Stato membro in cui intende aprirne uno possa disporre di servizi di pagamento di base e di una carta di pagamento. Tale conto di pagamento di base deve essere fornito gratuitamente o a un prezzo ragionevole dai fornitori di servizi di pagamento. La raccomandazione trasmette un messaggio chiaro agli Stati membri e ai fornitori quanto alle aspettative e lascia flessibilità a livello nazionale sulle modalità con le quali raggiungerle.

La raccomandazione fornisce inoltre dei criteri per valutare la sua attuazione da parte degli Stati membri e l'eventuale necessità di un ulteriore intervento. Sulla base di una revisione e di una valutazione d'impatto che effettuerà nel 2012, la Commissione deciderà se occorrono ulteriori interventi in questo settore.

## **2.3. Trasporti**

Gli obblighi di servizio pubblico nel settore dei trasporti sono stabiliti in atti legislativi specifici per i servizi di trasporto aereo, terrestre e marittimo<sup>22</sup>. Questa legislazione settoriale specifica stabilisce i principi che gli Stati membri devono seguire quando definiscono gli obblighi di servizio pubblico in ciascuna modalità di trasporto.

---

<sup>21</sup> Raccomandazione della Commissione sull'accesso a un conto di pagamento di base, C(2011) 4977.

<sup>22</sup> Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (rifusione) e regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo; regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70; regolamento (CEE) n. 3577/92 del Consiglio, del 7 dicembre 1992, concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi fra Stati membri (cabotaggio marittimo).

Il libro bianco del 2011<sup>23</sup> sui trasporti afferma che un aumento degli spostamenti con mezzi di trasporto collettivi, combinato con obblighi minimi di servizio, consentirà di aumentare la densità e la frequenza del servizio, generando così un circolo virtuoso per le modalità di trasporto pubbliche.

Per ciascuna modalità di trasporto, l'attribuzione di contratti di servizio pubblico che definiscono gli obblighi di servizio pubblico deve rispettare i principi di trasparenza, non discriminazione e aggiudicazione a seguito di una procedura di gara d'appalto concorrenziale. A tal fine, il miglior strumento disponibile è la procedura di gara pubblica aperta. La qualità dei servizi di trasporto di passeggeri sarà sempre più importante negli anni a venire, visti l'invecchiamento della popolazione e la necessità di garantire che il trasporto pubblico (collettivo) rappresenti un'alternativa interessante al trasporto individuale, contribuendo a raggiungere obiettivi di efficienza nell'uso delle risorse e di sicurezza degli approvvigionamenti di combustibile. La creazione di un mercato ferroviario dinamico e aperto dovrebbe apportare benefici significativi ai passeggeri (in termini di qualità, efficienza e volume di servizi offerti), nonché alle autorità pubbliche e ai contribuenti, grazie a una riduzione dei finanziamenti pubblici per i contratti di servizio pubblico.

Nel 2012 la Commissione intende presentare una proposta relativa all'apertura del mercato dei servizi nazionali di trasporto passeggeri, sulla scia della liberalizzazione del mercato del trasporto merci e dei servizi internazionali di trasporto passeggeri. La Commissione vaglierà inoltre la possibilità di rivedere il regolamento sui servizi pubblici per il trasporto terrestre nel 2012 per generalizzare il ricorso alle procedure di appalto concorrenziali per aggiudicare i contratti di servizio pubblico nel settore ferroviario. Sebbene gli Stati membri abbiano un ampio margine di discrezionalità nell'individuare i settori nei quali è necessario imporre obblighi di servizio pubblico per i servizi di trasporto passeggeri, per essere sostenibili questi servizi devono essere efficienti, di elevata qualità e prestati in un contesto finanziario stabile. L'obbligo di ricorrere a gare d'appalto dovrebbe offrire delle garanzie a questo proposito.

## 2.4. Energia

Il terzo pacchetto energia è entrato in vigore il 3 marzo 2011. Esso definisce gli obblighi di servizio universale, contiene disposizioni chiare sugli obblighi di servizio pubblico e sulla tutela dei consumatori sia per l'elettricità che per il gas naturale e prevede la tutela dei clienti vulnerabili contro la povertà energetica<sup>24</sup>. Le misure adottate sulla base di tali direttive devono essere di interesse generale, chiaramente definite, trasparenti, non discriminatorie e verificabili e devono garantire alle compagnie dell'UE del gas e dell'elettricità parità di accesso ai consumatori nazionali dell'UE e viceversa.

Al fine di promuovere la realizzazione di mercati al dettaglio competitivi, equi ed energeticamente efficienti, nel 2008 la Commissione ha istituito il forum dei cittadini per l'energia<sup>25</sup> come piattaforma di regolamentazione basata sull'esperienza acquisita in precedenti forum. Il documento di lavoro dei servizi della Commissione "An Energy Policy for Consumers"<sup>26</sup> (Una politica energetica per i consumatori) ha riassunto i benefici che le

---

<sup>23</sup> Libro Bianco - Tabella di marcia verso uno spazio unico europeo dei trasporti - Per una politica dei trasporti competitiva e sostenibile, COM(2011) 144.

<sup>24</sup> Direttiva 2009/72/CE relativa all'energia elettrica e direttiva 2009/73/CE relativa al gas naturale.

<sup>25</sup> [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/forum\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm)

<sup>26</sup> SEC(2010) 1407 definitivo dell'11 novembre 2010.

misure esistenti di politica energetica apportano ai consumatori e ha individuato una serie di iniziative legislative e strategiche dell'UE che contribuiscono direttamente o indirettamente a migliorare il benessere dei consumatori nel settore dell'energia.

Conformemente alle conclusioni del Consiglio europeo del dicembre 2011, gli Stati membri dovrebbero dare attuazione all'intero terzo pacchetto sull'energia il più rapidamente possibile. In questo contesto, la Commissione evidenzia l'importanza per gli Stati membri di definire chiaramente il concetto di clienti vulnerabili. La Commissione prevede di organizzare il quinto forum dei cittadini per l'energia nel novembre 2012 per continuare a promuovere il dialogo fra i soggetti portatori di interesse su questioni fondamentali quali la protezione dei clienti vulnerabili, il modello ottimale per il mercato al dettaglio, la trasparenza dei prezzi e i potenziali benefici dei contatori intelligenti sulla gestione della domanda energetica.

## **2.5. Comunicazioni elettroniche**

La direttiva "servizio universale" nel settore delle comunicazioni elettroniche<sup>27</sup> prevede una rete di sicurezza sociale qualora le forze del mercato da sole non riescano ad offrire ai consumatori un accesso poco oneroso ai servizi di base, in particolare a coloro che abitano in zone dove è difficile o costoso portare il servizio o che hanno un reddito basso o soffrono di disabilità. Il concetto di rete di sicurezza persegue tre obiettivi specifici: la disponibilità, la convenienza e l'accessibilità. La Commissione ha recentemente adottato una comunicazione sul servizio universale nelle comunicazioni elettroniche<sup>28</sup> che riporta i risultati della consultazione pubblica del 2010 e del terzo riesame del contenuto dell'obbligo di servizio universale nelle comunicazioni elettroniche. Una delle questioni fondamentali affrontate nel documento riguarda il ruolo degli obblighi di servizio universale nella realizzazione dell'obiettivo "banda larga per tutti". Dall'analisi la Commissione conclude che non è attualmente necessario modificare la portata dell'obbligo di servizio universale a livello dell'UE. L'analisi conclude inoltre che occorrono ulteriori orientamenti sulle modalità di attuazione delle norme sul servizio universale, tenuto conto del rischio che si seguano approcci nazionali divergenti e dei potenziali effetti finanziari per il settore. La Commissione presenterà detti orientamenti nel 2012 e contribuirà a lottare contro il rischio di esclusione sociale pur consentendo, conformemente al principio di sussidiarietà, di tenere conto delle differenti circostanze nazionali, dell'esigenza di minimizzare le distorsioni del mercato e di evitare di far sopportare al settore oneri sproporzionati<sup>29</sup>.

## **3. Linea d'azione n. 3: promuovere la qualità – l'esempio dei servizi sociali di interesse generale**

I servizi sociali di interesse generale svolgono un ruolo importante nelle società europee contribuendo alla protezione e all'inclusione sociali. Allo stesso tempo, la domanda di tali

---

<sup>27</sup> Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale), modificata dalla direttiva 2009/136/CE.

<sup>28</sup> Il servizio universale nelle comunicazioni elettroniche: relazione sui risultati della consultazione pubblica e del terzo riesame periodico del contenuto del servizio universale conformemente all'articolo 15 della direttiva 2002/22/CE, COM(2011) 795 definitivo del 23 novembre 2011.

<sup>29</sup> Si fa notare che i punti da 20 a 30 degli Orientamenti comunitari relativi all'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga (GU C 235 del 30 settembre 2009, pag. 7) si riferiscono specificamente alla definizione di SIEG nel settore delle comunicazioni elettroniche.

servizi aumenta mentre la capacità di finanziarli diventa più limitata, attualmente come conseguenza della crisi economica e, a più lungo termine, a causa dell'invecchiamento demografico. La Commissione, gli Stati membri e i soggetti portatori di interesse che rappresentano gli utenti e i fornitori hanno intrapreso una serie di iniziative recenti in materia di qualità dei servizi sociali.

Nel 2007 la Commissione ha annunciato una strategia di sostegno alla qualità dei servizi sociali nell'UE<sup>30</sup>. In seguito la Commissione ha finanziato, attraverso il programma PROGRESS<sup>31</sup>, le iniziative europee volte a sviluppare strumenti per la definizione e valutazione della qualità e ha sostenuto lo sviluppo, in seno al comitato per la protezione sociale, di un quadro europeo volontario per la qualità dei servizi sociali.

### **3.1. Progetti finanziati dal programma PROGRESS**

Dal 2008 al 2010, il programma PROGRESS ha finanziato otto progetti finalizzati a sviluppare strumenti per la definizione, la misurazione, la valutazione e il miglioramento della qualità dei servizi sociali, con particolare attenzione all'assistenza a lungo termine. Tutti i progetti prevedevano partenariati transnazionali e hanno permesso lo scambio di buone pratiche fra autorità pubbliche, prestatori di servizi e altri attori provenienti da diversi contesti culturali e operanti in diversi contesti giuridici e amministrativi e in diverse condizioni socioeconomiche. Praticamente tutti i progetti hanno messo in luce l'importanza di coinvolgere gli utenti nella definizione e valutazione della qualità dei servizi sociali<sup>32</sup>.

Attraverso il programma PROGRESS la Commissione finanzia nel 2012 una serie di nuovi progetti transnazionali volti ad attuare il quadro europeo volontario per la qualità nei vari Stati membri e in una serie di settori differenti.

### **3.2. Il comitato per la protezione sociale: quadro europeo volontario per la qualità dei servizi sociali**

Nell'ottobre 2010 il comitato per la protezione sociale ha adottato un quadro europeo volontario per la qualità dei servizi sociali, che mira a sviluppare un'interpretazione comune della qualità di tali servizi all'interno dell'UE. Il quadro è concepito in modo da essere abbastanza flessibile per potersi applicare a una varietà di servizi sociali nel contesto nazionale, regionale e locale in tutti gli Stati membri e per essere compatibile con gli attuali approcci nazionali alla qualità. Esso individua i principi e i criteri cui un servizio sociale deve rispondere per soddisfare le esigenze e le attese dell'utente del servizio. Il quadro contiene inoltre alcuni elementi metodologici che dovrebbero aiutare le autorità pubbliche a sviluppare, al livello adeguato, strumenti specifici (norme o indicatori) per la definizione, la misurazione e la valutazione della qualità dei servizi sociali. Esso presta una particolare attenzione ai diritti e può contribuire, ad esempio, a migliorare la protezione dei diritti dei bambini, quando passano da strutture istituzionali di servizi per l'infanzia a sistemi alternativi.

### **3.3. Statuto della fondazione europea**

---

<sup>30</sup> I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo, COM(2007) 725 definitivo del 20 novembre 2007.

<sup>31</sup> PROGRESS è il programma dell'UE per l'occupazione e la solidarietà sociale, che fornisce un sostegno finanziario per l'attuazione degli obiettivi dell'agenda sociale dell'Unione europea.

<sup>32</sup> Documento di lavoro dei servizi della Commissione - Second Biennial Report on social services of general interest (Seconda relazione biennale sui servizi sociali di interesse generale), SEC(2010) 1284 definitivo del 22 ottobre, pagg. 59-66.

Le fondazioni la cui missione è il bene pubblico svolgono un ruolo sempre più importante nella prestazione e nel finanziamento dei servizi sociali di interesse generale nell'UE. Esse si scontrano però con varie difficoltà allorché devono stabilirsi in altri Stati membri, oppure mutualizzare le proprie risorse su base transfrontaliera. Occorre permettere alle fondazioni di interesse generale di stabilirsi, operare e finanziarsi su base transfrontaliera, fatta salva un'adeguata vigilanza. Ciò consentirebbe loro di ridurre gli oneri amministrativi causati dalla complessità di gestire operazioni in vari Stati membri e di liberare infine maggiori risorse per promuovere il benessere dei cittadini dell'UE.

Per ottenere questi benefici, la Commissione presenterà una proposta nel 2012 per creare uno statuto della fondazione europea che esisterà parallelamente a quelli nazionali e sarà facoltativo.

#### **4. CONCLUSIONI**

L'attuale crisi economica e finanziaria riporta all'attenzione il ruolo centrale che i servizi di interesse generale svolgono per quanto riguarda la coesione sociale e territoriale. Al tempo stesso, la crisi sta avendo un impatto significativo sul settore pubblico a causa della pressione sulle finanze pubbliche ed è indispensabile adoperarsi per continuare a fornire tali servizi e per migliorarne la qualità. La presente comunicazione dimostra che i trattati forniscono alle istituzioni europee e agli Stati membri gli strumenti giuridici necessari per farlo. La Commissione europea è pienamente impegnata a dare il suo contributo fornendo una disciplina di qualità per questi servizi, come dimostrano le due proposte presentate parallelamente alla presente comunicazione e che riguardano le riforme delle norme in materia di aiuti di Stato applicabili ai servizi di interesse economico generale e delle norme sugli appalti pubblici e le concessioni. Nei prossimi mesi la Commissione intraprenderà inoltre una serie di altre azioni che, nell'insieme, doteranno l'UE di una valida disciplina di qualità per i servizi d'interesse generale per i prossimi anni. Questo lavoro sarà portato avanti nel contesto dell'impegno generale della Commissione di porre l'economia e l'innovazione sociale al centro della sua attività nell'ambito della strategia Europa 2020, come dimostra la sua recente "Iniziativa per l'imprenditoria sociale"<sup>33</sup> che sostiene lo sviluppo di modi nuovi e socialmente innovativi di svolgere attività economiche e fornire servizi.

---

<sup>33</sup> Iniziativa per l'imprenditoria sociale - Costruire un ecosistema per promuovere le imprese sociali al centro dell'economia e dell'innovazione sociale, COM(2011) 682 definitivo del 25 ottobre 2011.