

Bruxelles, 28 novembre 2017
(OR. en)

**Fascicolo interistituzionale:
2017/0086 (COD)**

14401/1/17
REV 1

MI 839
ENT 238
TELECOM 299
DIGIT 248
COMPET 773
IND 315
CODEC 1830

NOTA

Origine:	Comitato dei rappresentanti permanenti (parte prima)
Destinatario:	Consiglio
n. doc. Comm.:	8838/17 + ADD 1
Oggetto:	Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce uno sportello digitale unico di accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 - Orientamento generale

I. INTRODUZIONE

1. Il 2 maggio 2017 la Commissione ha trasmesso al Parlamento europeo e al Consiglio la proposta di regolamento in oggetto.¹ Essa rientra nel "pacchetto sulla conformità", che comprende anche la proposta relativa allo strumento di informazione sul mercato unico e la comunicazione concernente la soluzione efficace dei problemi nel mercato interno (SOLVIT).

¹ Doc. 8838/17 + ADD1.

2. Il regolamento mira a garantire un accesso centralizzato per i cittadini e le imprese dell'UE a tutte le informazioni necessarie quando esercitano i loro diritti alla mobilità all'interno dell'UE e un pieno accesso alle procedure online in modo non discriminatorio (se una procedura è disponibile per un cittadino di uno specifico Stato membro, essa deve essere accessibile anche agli utenti di altri Stati membri).

Impone inoltre agli Stati membri l'obbligo di istituire un servizio interamente online per le procedure più importanti e più utilizzate e comprende un forte incentivo per gli Stati membri ad adottare ambiziose strategie transfrontaliere di e-government in modo che i cittadini e le imprese dell'UE possano beneficiare appieno degli sviluppi tecnologici disponibili.

3. Il Comitato economico e sociale europeo ha espresso il proprio parere il 18 ottobre 2017.²
4. Il Comitato delle regioni non ha formulato un parere sulla proposta.
5. La commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (IMCO) del Parlamento europeo non ha ancora votato la sua relazione.

II. STATO DEI LAVORI

6. L'esame della proposta da parte del Gruppo "Competitività e crescita" è iniziato nel giugno 2017. Durante le presidenze estone e maltese sono state dedicate 14 riunioni alla proposta in oggetto. Le discussioni si sono concentrate sui servizi dello sportello, sui requisiti relativi alla procedure online, compreso il "principio una tantum", sulla raccolta dei feedback e delle statistiche degli utenti, sulle soluzioni tecniche e sugli allegati.
7. La valutazione d'impatto che accompagna la proposta è stata esaminata in dettaglio il 21 giugno 2017. Nel complesso, le delegazioni hanno condiviso le conclusioni della Commissione concernenti la portata generale e l'ambizione della proposta.

² EESC INT/825. Il suddetto parere del Comitato economico e sociale europeo si riferisce a due proposte legislative del pacchetto sulla conformità (sportello unico e strumento d'informazione per il mercato unico) e alla comunicazione SOLVIT.

8. Nella riunione del 24 novembre 2017, il Comitato dei rappresentanti permanenti ha approvato le ultime modifiche al testo di compromesso della presidenza (doc. 14351/17) e ha acconsentito a trasmettere il testo al Consiglio "Competitività" del 30 novembre 2017 al fine di concordare un orientamento generale. Il testo modificato figura nell'allegato della presente nota.

III. CONCLUSIONI

9. Il Consiglio "Competitività" è invitato a esprimere il suo accordo sul testo (orientamento generale) e a incaricare la presidenza di avviare negoziati su questo fascicolo con i rappresentanti del Parlamento europeo e della Commissione europea.
-

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che istituisce uno sportello digitale unico di accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo [...] 114, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo³,

visto il parere del Comitato delle regioni⁴,

[...],

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

³ GU C del , pag. .

⁴ GU C del , pag. .

- (1) Il mercato unico è una delle conquiste più tangibili dell'Europa. Consentendo a persone, beni, servizi e capitali di circolare liberamente esso offre nuove opportunità ai cittadini e alle imprese. Il presente regolamento rappresenta un'azione fondamentale della strategia per il mercato unico **istituita nell'ambito della comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni intitolata "Migliorare il mercato unico: maggiori opportunità per i cittadini e per le imprese"**,⁵ che mira a sfruttare appieno il potenziale del mercato unico, rendendo più semplice per i cittadini e le imprese spostarsi all'interno dell'UE, esercitare attività commerciali, stabilirsi ed espandere le proprie attività economiche a livello transfrontaliero.
- (2) Nella comunicazione sul mercato unico digitale⁶ si riconosce il ruolo di Internet e delle tecnologie digitali nel trasformare la nostra vita e il nostro modo di lavorare, creando enormi opportunità di innovazione, crescita e occupazione. Nella comunicazione si riconosce anche che si potrebbe rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese nel loro paese e nelle loro attività transfrontaliere ampliando e integrando i portali, le reti, i servizi e i sistemi europei esistenti e collegandoli a uno "sportello digitale unico". Il piano d'azione dell'Unione per l'e-Government 2016-2020⁷ indica lo sportello digitale unico tra le azioni previste per il 2017. La relazione sulla cittadinanza dell'UE⁸ considera lo sportello digitale unico una priorità per i diritti dei cittadini dell'Unione.
- (3) Il Parlamento europeo e il Consiglio hanno sollecitato ripetutamente un pacchetto di servizi d'informazione e assistenza più completo e facile da utilizzare per aiutare le imprese a muoversi nel mercato unico e per rafforzare e razionalizzare gli strumenti del mercato unico al fine di rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese nelle loro attività transfrontaliere.

⁵ [...].

⁶ "Strategia per il mercato unico digitale in Europa", comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 6 maggio 2015, COM(2015) 192 final.

⁷ "Piano d'azione dell'UE per l'e-Government 2016-2020 Accelerare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione", comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, COM(2016)0179 final.

⁸ Relazione sulla cittadinanza dell'Unione: Relazione sulla cittadinanza dell'Unione Rafforzare i diritti dei cittadini in un'Unione di cambiamento democratico, 24 gennaio 2017, COM(2017)30/2 final.

- (4) Il presente regolamento risponde a tali solleciti offrendo ai cittadini e alle imprese un facile accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui hanno bisogno per esercitare i loro diritti nel mercato interno. Esso istituisce uno sportello digitale unico nell'ambito del quale la Commissione e le autorità competenti svolgerebbero un ruolo importante per raggiungere i suddetti obiettivi.
- (5) [...]
- (6) È opportuno basare [...] **il presente regolamento** sull'articolo [...] 114, paragrafo 1, del TFUE in quanto esso persegue i tre obiettivi di ridurre l'onere amministrativo per i cittadini e per le imprese che operano o intendono operare in un altro Stato membro nel pieno rispetto delle norme e delle procedure nazionali, di eliminare la discriminazione e di garantire il funzionamento del mercato interno per quanto riguarda la messa a disposizione di informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi [...].

- (7) Per consentire ai cittadini e alle imprese dell'Unione di esercitare il diritto alla libera circolazione nel mercato interno, l'Unione dovrebbe adottare misure specifiche che consentano ai cittadini e alle imprese di accedere facilmente a informazioni **sufficientemente** complete e affidabili sui loro diritti sanciti dal diritto dell'Unione e sulle norme e procedure nazionali applicabili in caso di trasferimento, soggiorno, studio o svolgimento o creazione di attività commerciali in un altro Stato membro, che dovranno rispettare quando si trasferiscono, soggiornano, svolgono o avviano un'attività, in un altro Stato membro. **È particolarmente importante che le nuove imprese innovative confrontate a contesti normativi complessi, quali quelle attive nei settori del commercio elettronico e dell'economia collaborativa, possano trovare facilmente le norme applicabili e le modalità con cui si applicano alle loro attività commerciali. La facilità di accesso alle informazioni dovrebbe essere intesa come la possibilità, per gli utenti, di reperire facilmente le informazioni, di individuare facilmente quali parti delle informazioni sono rilevanti per la loro particolare situazione e di comprendere facilmente le informazioni pertinenti. Dovrebbe spettare agli Stati membri decidere come garantire la facilità di accesso alle informazioni, tenendo conto delle esigenze [...] reali degli utenti.** Le informazioni da fornire a livello nazionale non dovrebbero riguardare solo le norme nazionali di attuazione del diritto dell'Unione, ma anche tutte le altre norme nazionali ugualmente applicabili ai cittadini e alle imprese di altri Stati membri.

- (7 bis) **Le informazioni da fornire non dovrebbero riguardare i sistemi giudiziari nazionali, dal momento che le informazioni relative a tale settore pertinenti per gli utenti transfrontalieri sono già contenute nel portale della giustizia elettronica. Tuttavia, in alcune situazioni contemplate dal presente regolamento, i tribunali possono essere le autorità competenti, ad esempio nei casi in cui gestiscono i registri di imprese. Inoltre, il principio di non discriminazione dovrebbe altresì applicarsi alle procedure online che danno accesso agli organi giurisdizionali.**
- (8) È evidente che i cittadini e le imprese ("utenti") provenienti da altri Stati membri possono trovarsi in una situazione di svantaggio a causa della loro mancanza di conoscenza delle norme e dei sistemi amministrativi nazionali, delle differenti lingue utilizzate e della lontananza geografica dalle autorità pubbliche dello Stato membro. Il modo più efficiente per ridurre tali ostacoli al mercato interno è offrire agli utenti transfrontalieri **(utenti che si trovano in una situazione i cui elementi non si collocano tutti all'interno di un solo Stato membro)** la possibilità di accedere alle informazioni online in una lingua a loro comprensibile, consentire loro di espletare interamente online le procedure necessarie per conformarsi alle norme nazionali e fornire loro assistenza nei casi in cui le norme o le procedure non siano sufficientemente chiare o qualora essi incontrino ostacoli all'esercizio dei loro diritti.

- (9) Diversi atti dell'Unione hanno l'obiettivo di fornire soluzioni mediante la creazione di sportelli unici settoriali, tra cui gli sportelli unici istituiti dalla direttiva servizi⁹ al fine di offrire servizi di informazione, assistenza e accesso alle procedure pertinenti per la fornitura di servizi; i punti di contatto per i prodotti¹⁰ e i punti di contatto per i prodotti edili¹¹ istituiti per fornire accesso a specifiche norme tecniche sui prodotti e i centri di assistenza per le qualifiche professionali¹² per aiutare i lavoratori che si trasferiscono oltre frontiera. Inoltre sono state create reti, come la rete dei centri europei dei consumatori, al fine di promuovere la comprensione dei diritti dei consumatori dell'Unione e contribuire alla risoluzione di reclami riguardanti acquisti effettuati online o in occasione di viaggi in altri Stati membri inclusi nella rete. Ugualmente, la rete SOLVIT¹³ mira anche a fornire soluzioni veloci, efficaci e informali per individui e imprese quando i loro diritti nell'ambito del mercato interno dell'Unione vengono negati dalle autorità pubbliche. Infine vari portali d'informazione, quali "La tua Europa" per quanto concerne il mercato interno e il portale europeo della giustizia elettronica, sono stati istituiti per informare gli utenti delle norme nazionali e dell'Unione.
- (10) Data la natura settoriale di tali atti, la fornitura ai cittadini e alle imprese di informazioni e di servizi di assistenza online, unitamente a procedure online, rimane molto frammentaria . La disponibilità di procedure e informazioni online non è omogenea; la qualità dei servizi è insufficiente e manca la conoscenza di tali informazioni e servizi di assistenza. Inoltre la reperibilità e l'accessibilità dei servizi per utenti **transfrontalieri si rivela problematica** [...].

⁹ Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36).

¹⁰ Regolamento (CE) n. 764/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che stabilisce procedure relative all'applicazione di determinate norme tecniche nazionali a prodotti legalmente commercializzati in un altro Stato membro e che abroga la decisione n. 3052/95/CE (GU L 218 del 13.8.2008, pagg. 21-29).

¹¹ Regolamento (UE) n. 305/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, che fissa condizioni armonizzate per la commercializzazione dei prodotti da costruzione e che abroga la direttiva 89/106/CEE del Consiglio (GU L 88 del 4.4.2011, pagg. 5-43).

¹² Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (GU L 255 del 30.9.2005, pag. 22-142).

¹³ Raccomandazione della Commissione, del 17 settembre 2013 , sui principi di funzionamento di SOLVIT (GU L 249 del 19.9.2013, pag. 10).

- (11) Il presente regolamento dovrebbe istituire un punto di ingresso unico mediante il quale i cittadini e le imprese dovrebbero poter accedere alle informazioni sulle norme e sui requisiti che devono soddisfare in virtù del diritto dell'Unione e/o nazionale. L'obiettivo è semplificare il contatto di cittadini e imprese con i servizi assistenza e di risoluzione dei problemi istituiti a livello nazionale o di Unione, migliorandone l'efficacia. Lo sportello dovrebbe inoltre agevolare l'accesso e il completamento delle procedure. [...]. In tale contesto il regolamento dovrebbe sostenere il ricorso al principio "una tantum" per lo scambio di elementi di prova tra le autorità competenti in diversi Stati membri.
- (12) Lo sportello dovrebbe essere di facile utilizzo e incentrato sull'utente; inoltre dovrebbe consentire alle imprese e ai cittadini di interagire con le amministrazioni a livello nazionale e dell'Unione, offrendo loro la possibilità di fornire mediante lo sportello un feedback sulle proprie esperienze riguardanti i servizi offerti e il funzionamento del mercato interno. Lo strumento di feedback dovrebbe consentire all'utente di indicare eventuali problemi, carenze ed esigenze al fine di incoraggiare un miglioramento costante della qualità dei servizi.
- (13) Il successo dello sportello dipenderà dall'impegno comune della Commissione e degli Stati membri. Lo sportello dovrebbe includere un'interfaccia utenti comune integrata nel portale "La tua Europa" che sarà gestita dalla Commissione. L'interfaccia utenti comune dovrebbe fornire link a informazioni, procedure, servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi disponibili sui portali gestiti dalle autorità competenti degli Stati membri e dalla Commissione. Al fine di agevolare l'uso dello sportello l'interfaccia utente dovrebbe essere disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. Strumenti tecnici messi a punto dalla Commissione in **stretta** collaborazione con gli Stati membri dovrebbero fornire supporto al funzionamento dello sportello.

(14) Nella carta per gli sportelli elettronici unici di cui alla direttiva servizi¹⁴, gli Stati membri si sono impegnati volontariamente ad adottare un approccio incentrato sull'utente nella messa a disposizione di informazioni mediante gli sportelli unici al fine di coprire settori di particolare importanza per le imprese, tra cui IVA, imposte sul reddito, prescrizioni in materia di sicurezza sociale o del diritto del lavoro. In base alla carta e alle esperienze acquisite con il portale "La tua Europa", le informazioni dovrebbero inoltre fornire una descrizione dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. [...] **I** cittadini e le imprese possono riferirsi a **tali servizi** [...] in caso di problemi riguardanti la comprensione delle informazioni, l'applicazione di tali informazioni alla loro [...] situazione o **l'espletamento** di una procedura.

(14 bis) Il presente regolamento indica i settori di informazione che sono pertinenti per i cittadini e le imprese che esercitano i loro diritti e adempiono i loro obblighi nel mercato interno. Per tali settori le informazioni dovrebbero essere fornite a livello nazionale, compresi i livelli regionale e locale, nonché a livello di Unione chiarendo le norme e gli obblighi applicabili e le procedure che cittadini e imprese devono espletare per conformarsi a tali norme e obblighi. [...]. Tali informazioni dovrebbero essere fornite in modo tale che gli utenti possano comprendere facilmente le norme e i requisiti di base applicabili alla loro situazione in tali settori.

¹⁴ La carta è stata adottata dal Consiglio nel 2013.

(14 ter) Ove possibile, le informazioni che la Commissione ha già raccolto dagli Stati membri nel quadro della vigente normativa dell'Unione o di accordi volontari, come ad esempio per il portale EURES¹⁵, il portale della giustizia elettronica¹⁶ o la banca dati delle professioni regolamentate, dovrebbero essere utilizzate per coprire parte delle informazioni da rendere accessibili ai cittadini e alle imprese a livello nazionale e dell'UE a norma del presente regolamento. Qualora gli Stati membri debbano già fornire informazioni online in virtù di altre disposizioni vigenti del diritto dell'Unione, ad esempio in virtù della direttiva 2014/67/UE, dovrebbe essere sufficiente che gli Stati membri forniscano dei link alle informazioni online esistenti. Qualora determinati settori siano già stati pienamente armonizzati attraverso il diritto dell'Unione, ad esempio in materia di diritti dei consumatori, le informazioni fornite a livello dell'UE saranno generalmente sufficienti per spiegare agli utenti i rispettivi diritti o obblighi pertinenti. In questi casi gli Stati membri dovrebbero soltanto aggiungere le informazioni riguardanti le procedure amministrative nazionali e i servizi di assistenza o eventuali altri regimi amministrativi nazionali pertinenti per gli utenti. Le informazioni concernenti i diritti dei consumatori non dovrebbero interferire con il diritto contrattuale privato, ma solo informare gli utenti sui loro diritti legali a titolo del diritto dell'UE e del diritto nazionale nell'ambito delle transazioni commerciali.

¹⁵ **Regolamento (UE) 2016/589 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 aprile 2016, relativo a una rete europea di servizi per l'impiego (EURES), all'accesso dei lavoratori ai servizi di mobilità e a una maggiore integrazione dei mercati del lavoro e che modifica i regolamenti (UE) n. 492/2011 e (UE) n. 1296/2013 (GU L 107 del 22.4.2016, pagg. 1-28).**

¹⁶ **Decisione del Consiglio, del 28 maggio 2001, relativa all'istituzione di una rete giudiziaria europea in materia civile e commerciale (2001/470/CE) (GU L 174 del 27.6.2001, pag. 25).**

(15) Il presente regolamento dovrebbe potenziare la dimensione "mercato interno" delle procedure online, accogliendo il principio generale di non discriminazione anche in relazione all'accesso online da parte dei cittadini o delle imprese a procedure già stabilite a livello nazionale sulla base del diritto nazionale o dell'Unione **e a quelle che devono essere rese interamente disponibili online conformemente al presente regolamento. Tale principio vieta che gli utenti che si trovano in situazioni analoghe siano trattati in maniera differente o che gli utenti che si trovano in situazioni diverse ricevano lo stesso trattamento, a meno che ciò non sia giustificato in maniera obiettiva. Se un utente la cui situazione è strettamente limitata a un solo Stato membro può accedere e completare una procedura online in tale Stato membro in un settore disciplinato dal presente regolamento, [...] un utente transfrontaliero dovrebbe poter [...] accedere e completare la stessa procedura online [...] o tramite la medesima soluzione tecnica o tramite una [...] soluzione alternativa e tecnicamente distinta che porti allo stesso risultato, senza ostacoli di carattere discriminatorio.**

T[...]ali ostacoli potrebbero assumere la forma di soluzioni concepite a livello nazionale, che utilizzano ad esempio campi di moduli che richiedono numeri di telefono nazionali, [...] codici postali nazionali [...] o il pagamento di diritti effettuabile solo mediante sistemi che non prevedono pagamenti transfrontalieri [...]. Tali ostacoli potrebbero inoltre insorgere dalla mancanza di spiegazioni sufficienti [...] in una lingua diversa da una delle lingue [...] ufficiali dello Stato membro, dall'impossibilità di presentare prove elettroniche da parte delle autorità situate in un altro Stato membro e dal rifiuto di accettare mezzi di identificazione elettronici emessi in altri Stati membri. Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare in alcun modo le prescrizioni sostanziali vigenti in virtù del diritto dell'Unione e/o nazionale nei settori contemplati da questo stesso regolamento.

(15 bis) Nel completare procedure online a livello transfrontaliero, gli utenti dovrebbero poter ricevere tutte le pertinenti spiegazioni [...] in almeno una lingua supplementare diversa dalla lingua ufficiale dello Stato membro. Ciò non impone agli Stati membri l'obbligo di tradurre [...] i rispettivi moduli amministrativi, [...] la procedura o il risultato finale della procedura [...] nella lingua supplementare. Gli Stati membri sono tuttavia incoraggiati ad avvalersi di soluzioni tecniche che consentirebbero agli utenti di completare le procedure quanto più possibile nella lingua supplementare, nel rispetto delle norme nazionali degli Stati membri in materia di utilizzo delle lingue.

(15 ter) Quali procedure nazionali online siano pertinenti affinché gli utenti transfrontalieri possano esercitare i loro diritti nel mercato unico dipenderà dal fatto se tali utenti risiedono o sono stabiliti nel territorio dello Stato membro interessato o se desiderano accedere alle procedure di tale Stato membro pur essendo residenti o stabiliti in un altro Stato membro. Il presente regolamento non dovrebbe impedire agli Stati membri di imporre agli utenti transfrontalieri residenti o stabiliti in tale paese l'obbligo di ottenere un numero di identificazione nazionale per accedere alle procedure nazionali online, a condizione che ciò non comporti un onere o un costo supplementare ingiustificabile per tali utenti. Per gli utenti transfrontalieri che non sono residenti o non sono stabiliti nello Stato membro, non è necessario rendere interamente accessibili online le procedure nazionali online che non sono pertinenti per l'esercizio dei loro diritti nel mercato unico, come l'iscrizione al fine di beneficiare di servizi locali quali la raccolta dei rifiuti e i permessi di parcheggio.

- (16) Il presente regolamento dovrebbe basarsi sul regolamento eIDAS¹⁷ che fissa le condizioni in cui gli Stati membri riconoscono taluni **mezzi** di identificazione elettronica delle persone fisiche e giuridiche che rientrano in un regime di identificazione elettronica notificato di un altro Stato membro. [...]. **Il regolamento eIDAS stabilisce le condizioni alle quali gli utenti possono utilizzare i propri mezzi di identificazione e autenticazione elettronica per accedere ai servizi pubblici online in situazioni transfrontaliere.**
- (17) Una serie di atti settoriali dell'Unione come la direttiva servizi¹⁸, la direttiva sul riconoscimento delle qualifiche professionali¹⁹ e le direttive sugli appalti pubblici²⁰ dispongono che le procedure siano interamente disponibili online. Il presente regolamento dovrebbe precisare i requisiti per mettere interamente a disposizione online [...] una serie di procedure [...] **di importanza fondamentale per la maggioranza dei cittadini e delle imprese che esercitano i propri diritti e doveri oltre frontiera.**

¹⁷ Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 73).

¹⁸ Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pagg. 36-68).

¹⁹ Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (GU L 255 del 30.9.2005, pag. 22-142).

²⁰ Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 65) e direttiva 2014/25/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali e che abroga la direttiva 2004/17/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 243).

(18) Al fine di consentire ai cittadini e alle imprese di beneficiare direttamente dei vantaggi del mercato interno senza inutili oneri amministrativi, il presente regolamento dovrebbe prescrivere la completa digitalizzazione [...] di determinate procedure importanti per gli utenti transfrontalieri, di cui all'allegato II del presente regolamento, e fornire i criteri per qualificare una procedura come interamente online. **Questo obbligo dovrebbe applicarsi solo [...] nel caso in cui tali procedure esistano negli Stati membri. Una di queste procedure [...] è la "registrazione generale delle attività commerciali", che copre le fasi comuni da seguire per registrare qualsiasi attività commerciale [...].** In tale procedura non è tuttavia opportuno includere le procedure di costituzione di imprese o società in quanto soggetti giuridici, poiché tali procedure richiedono un approccio globale volto a facilitare soluzioni digitali durante l'intero ciclo di vita di un'impresa. Quando le imprese si stabiliscono in un altro Stato membro, sono tenute ad iscriversi a un regime di sicurezza sociale e a un regime di assicurazione per registrare i loro dipendenti e versare i contributi a ciascun regime. Tali procedure sono comuni per tutte le imprese che operano in qualsiasi settore dell'economia; è quindi opportuno esigere che queste due procedure di registrazione siano disponibili online.

(18 bis) Il presente regolamento dovrebbe chiarire cosa implica l'offrire una procedura interamente online. Una procedura può essere considerata come interamente online quando, per quanto riguarda la sua interazione con l'autorità competente ("front office"), l'utente può espletare tutte le fasi, dall'accesso a tale procedura [...] al suo completamento, per via elettronica, a distanza e mediante un servizio online. Tale servizio dovrebbe guidare l'utente attraverso un elenco [...] di tutti i requisiti da rispettare e di tutte le prove da fornire, consentirgli di trasmettere le informazioni e le prove del rispetto di tutti i suddetti requisiti e inviargli automaticamente un avviso di ricevimento, a meno che il risultato della procedura non sia consegnato immediatamente. Ove possibile in base al diritto dell'Unione e al diritto nazionale applicabili, le autorità competenti dovrebbero fornire all'utente anche il risultato della procedura per via elettronica, come previsto dal presente regolamento. [...]

(18 ter) Il presente regolamento non dovrebbe interferire con le competenze delle autorità nazionali nelle diverse fasi di qualunque procedura, compresa la verifica dell'esattezza delle informazioni presentate, né con l'iter procedurale, digitalizzato o no, in seno alle autorità competenti e tra di esse ("back office").

(19) In vari casi l'utente ha bisogno di presentare prove atte a dimostrare fatti che non possono essere accertati attraverso strumenti online, come certificati medici, certificati di vita e certificati di superamento del controllo tecnico per i veicoli a motore o di verifica del numero di telaio. Nella misura in cui gli elementi di prova atti a dimostrare tali fatti possano essere presentati in formato elettronico, ciò non costituirebbe una deroga al principio secondo cui una procedura dovrebbe essere offerta interamente online. In altri [...] casi, visto l'attuale stato di sviluppo tecnico, nel contesto di una specifica procedura online potrebbe comunque essere necessario che l'utente compaia personalmente dinanzi a un'autorità competente [...]. Tutte le eccezioni diverse da quelle risultanti dal diritto dell'Unione dovrebbero essere limitate ai casi in cui non esista già una tecnologia digitale per raggiungere lo scopo della procedura o in cui siano giustificate da motivi imperativi di interesse pubblico, compresa la lotta alla frode. A fini di trasparenza, gli Stati membri dovrebbero condividere le informazioni relative a tali eccezioni con la Commissione e gli altri Stati membri. Le buone pratiche nazionali e gli sviluppi tecnici che consentono l'ulteriore digitalizzazione dovrebbero essere discussi periodicamente in seno al gruppo di coordinamento dello sportello.

(19 bis) In situazioni transfrontaliere, la procedura di registrazione di un cambio di indirizzo può consistere di due procedure distinte, una nello Stato membro di origine per richiedere la cancellazione dal vecchio indirizzo e l'altra nello Stato membro di destinazione per richiedere la registrazione al nuovo indirizzo.

(19 ter) Il presente regolamento dovrebbe contemplare soltanto la digitalizzazione della procedura relativa alla richiesta di riconoscimento accademico di diplomi, certificati o altri attestati di completamento di corsi [...] con riguardo a una persona che desidera continuare o iniziare a studiare o utilizzare un titolo accademico, escluse le formalità connesse al riconoscimento delle qualifiche professionali, in quanto la digitalizzazione dei requisiti, delle procedure e delle formalità relative al riconoscimento delle qualifiche professionali è già coperta dalla direttiva sulle qualifiche professionali.²¹

²¹ Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (GU L 255 del 30.9.2005, pagg. 22-142).

(20) [...]

(21) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare le norme di coordinamento della sicurezza sociale di cui al regolamento (CE) n. 883/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio²² e al regolamento (CE) n. 987/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio²³, che definiscono i diritti e gli obblighi delle persone assicurate e delle istituzioni di sicurezza sociale, nonché le procedure applicabili nel settore del coordinamento della sicurezza sociale. [...]

(22) Diverse reti e servizi sono stati istituiti a livello nazionale e dell'Unione per fornire assistenza ai cittadini e alle imprese nelle loro attività transfrontaliere. È importante che tali servizi, compresi i centri europei dei consumatori, La tua Europa - Consulenza, SOLVIT, l'helpdesk sui diritti di proprietà intellettuale, Europe Direct e l'Enterprise Europe Network, facciano parte dello sportello digitale unico al fine di garantire che tutti i potenziali utenti possano reperirli. Quelli che figurano nell'allegato III del presente regolamento sono stati istituiti con atti vincolanti dell'Unione, mentre gli altri operano su base facoltativa. I primi dovrebbero essere tenuti a rispettare i **requisiti** [...] di qualità stabiliti nel presente regolamento, mentre i secondi dovrebbero accettare di conformarsi ai requisiti di qualità per rendere i loro servizi accessibili mediante lo sportello. **La portata e la natura di tali servizi, le loro modalità di governance, le scadenze esistenti e le basi volontarie, contrattuali o di altro tipo su cui operano non dovrebbero essere modificati dal presente regolamento. Ad esempio, qualora l'assistenza che forniscono sia di natura informale, il presente regolamento non dovrebbe avere l'effetto di mutare tale assistenza in consulenza legale a carattere vincolante.**

²² Regolamento (CE) n. 883/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, relativo al coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale (GU L 166 del 30.4.2004, pag. 1–123).

²³ Regolamento (CE) n. 987/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, che stabilisce le modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 883/2004 relativo al coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale (GU L 284 del 30.10.2009, pag. 1–42).

- (23) Inoltre gli Stati membri e la Commissione possono decidere di, **ma non dovrebbero essere obbligati a**, aggiungere altri servizi nazionali di assistenza o di risoluzione dei problemi forniti dalle autorità competenti o da organismi privati o semiprivati, **come le camere di commercio o servizi non statali di assistenza ai cittadini**, nel rispetto delle condizioni stabilite dal presente regolamento. In linea di principio le autorità competenti dovrebbero assistere i cittadini e le imprese in caso di interrogativi relativi alle norme e alle procedure applicabili che non possono essere trattati in modo esauriente dai servizi online. In ambiti altamente specializzati e quando il servizio fornito da organismi privati o semiprivati soddisfa le esigenze degli utenti, gli Stati membri possono tuttavia proporre alla Commissione di includere tali servizi nello sportello, purché siano soddisfatte tutte le condizioni di cui al regolamento e non costituiscano una duplicazione di servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi già esistenti.
- (24) Al fine di aiutare gli utenti a individuare il servizio appropriato, il presente regolamento dovrebbe istituire uno strumento che orienti automaticamente gli utenti verso il servizio idoneo/competente.
- (25) La conformità ad un elenco minimo di requisiti di qualità è indispensabile per il successo dello sportello digitale unico, al fine di garantire che la messa a disposizione delle informazioni e dei servizi forniti sia affidabile poiché in caso contrario si rischierebbe di compromettere seriamente la credibilità dello sportello nel suo insieme. **L'obiettivo generale della conformità è garantire che le informazioni o il servizio siano presentati in modo chiaro e facilmente fruibile. Spetta agli Stati membri determinare come presentare le informazioni lungo il percorso dell'utente al fine di conseguire tale obiettivo.**

(25 bis bis) L'accessibilità delle informazioni per gli utenti transfrontalieri può essere migliorata sostanzialmente mettendo a disposizione le informazioni **in un'altra lingua ufficiale dell'UE che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri** [...]. La traduzione dalla lingua o dalle lingue nazionali in tale altra lingua ufficiale dell'Unione deve riportare fedelmente il contenuto delle informazioni fornite nella lingua o nelle lingue nazionali. **Dovrebbero essere tradotte nell'altra lingua soltanto le informazioni di cui gli utenti hanno bisogno per comprendere le norme e i requisiti di base applicabili alla loro situazione. Pur incoraggiando gli Stati membri a tradurre la maggior quantità possibile di informazioni in una lingua ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, il presente regolamento non dovrebbe obbligare gli Stati membri a tradurre un numero maggiore di informazioni di quante possano essere finanziate dal bilancio dell'Unione. La Commissione dovrebbe adottare le disposizioni opportune per garantire la fornitura efficiente di traduzioni agli Stati membri su loro richiesta.**

(25 bis) Al fine di facilitare il pagamento dei diritti, **gli utenti transfrontalieri dovrebbero poter avvalersi di bonifici e addebiti diretti come specificato nel regolamento (UE) 260/2012²⁴ o di altri mezzi di pagamento transfrontalieri utilizzati comunemente, tra cui carte di credito o di debito, per pagare i diritti richiesti nell'ambito delle procedure online o per la prestazione di servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi.**

(25 ter) È [...] utile che **gli utenti siano informati della durata prevista di una procedura. Dovrebbero essere informati delle scadenze applicabili o dei regimi di approvazione tacita o di silenzio amministrativo o, qualora non siano applicabili, almeno della durata media, stimata o indicativa abituale della procedura. Tali stime o indicazioni non dovrebbero avere alcun effetto giuridico, ma dovrebbero soltanto aiutare gli utenti nella pianificazione delle loro attività o delle eventuali fasi amministrative successive.**

²⁴ **Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 marzo 2012, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009 (GU L 94 del 30.3.2012, pagg. 22-37).**

(26) Il presente regolamento dovrebbe inoltre prevedere la verifica delle prove fornite in formato elettronico dagli utenti, qualora tali prove siano presentate senza certificazione o un sigillo elettronico dell'autorità di emissione e nei casi in cui non sia [...] disponibile lo strumento tecnico **di cui al presente regolamento o qualsiasi altro sistema** che consenta lo scambio diretto **e la verifica** di prove tra le autorità competenti dei diversi Stati membri. Per tali casi il presente regolamento dovrebbe prevedere un efficace meccanismo di cooperazione amministrativa tra le autorità competenti degli Stati membri, basato sul sistema di informazione del mercato interno ("IMI") istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio²⁵.

In tali casi, la decisione di un'autorità competente di ricorrere all'IMI dovrebbe essere volontaria, tuttavia una volta che la richiesta di informazioni o di cooperazione è stata presentata tramite l'IMI, l'autorità competente destinataria della richiesta dovrebbe essere tenuta a collaborare e a fornire una risposta. La richiesta può essere inviata tramite l'IMI a[...] un'autorità competente per il rilascio delle prove o all'autorità centrale [...] che dovrà essere designata dagli Stati membri in conformità dei propri requisiti amministrativi. Al fine di evitare inutili duplicazioni e dal momento che il regolamento (UE) 2016/1191 disciplina una parte delle prove pertinenti per le procedure di cui al presente regolamento, le disposizioni di cooperazione relative all'IMI di cui al regolamento (UE) 2016/1191 [...] possono essere applicate anche ai fini delle altre prove richieste nelle procedure di cui al presente regolamento. Al fine di consentire agli organismi, ai servizi o alle agenzie dell'Unione di partecipare all'IMI, è opportuno modificare il regolamento (UE) n. 1024/2012.

²⁵ Regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno e che abroga la decisione 2008/49/CE della Commissione ("regolamento IMI") (GU L 316 del 14.11.2012, pag. 1).

- (27) I servizi online forniti dalle autorità competenti sono fondamentali per accrescere la qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese. Sempre più spesso le amministrazioni pubbliche all'interno degli Stati membri non chiedono ai cittadini e alle imprese di fornire le stesse informazioni più volte e si adoperano per riutilizzare i dati. Questo stesso processo dovrebbe applicarsi agli utenti che devono espletare procedure in altri Stati membri in modo da ridurre gli oneri supplementari.
- (28) Al fine di facilitare ulteriormente l'utilizzo delle procedure online e secondo il principio "una tantum" il presente regolamento dovrebbe istituire la base per **la messa a punto e l'uso di una soluzione tecnica** per lo scambio [...] **automatizzato** di prove **in tutti** gli Stati membri, **tra gli attori coinvolti nella procedura**, su richiesta **esplicita** dei cittadini e delle imprese. **Qualora lo scambio di prove comprenda dati personali, la richiesta dovrebbe essere considerata come esplicita se contiene una manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato che si scambino i dati personali pertinenti, mediante dichiarazione o azione positiva. Se l'utente non è la persona a cui fanno riferimento i dati, la procedura online non deve pregiudicare i suoi diritti di cui al regolamento (UE) 2016/679. L'applicazione transfrontaliera del** principio "una tantum" significa che i cittadini e le imprese non dovrebbero essere costretti a fornire [...] **gli stessi dati** alle pubbliche amministrazioni più di una volta e che **tali dati possono altresì essere utilizzati su richiesta dell'utente ai fini del completamento delle procedure online** transfrontaliere [...] **che coinvolgono utenti transfrontalieri. Gli scambi transfrontalieri di prove dovrebbero disporre di una base giuridica adeguata, come ad esempio quelle di cui alle direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, oppure, per le procedure elencate nell'allegato II, ad altri atti legislativi dell'UE o nazionali applicabili. Qualora una tale base giuridica comporti il trattamento di dati personali, questo dovrebbe essere effettuato in conformità delle disposizioni del regolamento generale sulla protezione dei dati e del regolamento (CE) 45/2001.**

(28 bis) Il presente regolamento dovrebbe stabilire, come regola generale, che lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove avviene su richiesta esplicita dell'utente. Tale requisito non dovrebbe applicarsi nei casi in cui la pertinente legislazione dell'Unione o nazionale consenta lo scambio transfrontaliero automatizzato di dati senza una richiesta esplicita dell'utente.

(29) Il sistema tecnico securizzato da istituire per consentire lo scambio di prove a norma del presente regolamento dovrebbe inoltre confermare alle autorità competenti richiedenti che le prove sono state rilasciate dall'autorità pertinente. **Prima di accettare le informazioni fornite da un utente nell'ambito di una procedura, in caso di dubbi le autorità competenti dovrebbero poter verificare le informazioni e giungere alla conclusione che sono corrette.**

(29 bis) Esistono taluni moduli costitutivi che offrono capacità di base utilizzabili per creare il sistema tecnico, come ad esempio i moduli costitutivi eDelivery ed eID esistenti nel quadro del meccanismo per collegare l'Europa²⁶ (MCE). Tali moduli costitutivi, che comprendono specifiche tecniche, software modello e servizi di supporto, mirano a garantire l'interoperabilità tra i sistemi TIC esistenti degli Stati membri in modo che i cittadini, le imprese e le amministrazioni possano beneficiare di servizi pubblici digitali disponibili senza soluzione di continuità, ovunque si trovino in Europa.

²⁶ **Regolamento (UE) n. 1316/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2013, che istituisce il meccanismo per collegare l'Europa e che modifica il regolamento (UE) n. 913/2010 e che abroga i regolamenti (CE) n. 680/2007 e (CE) n. 67/2010 (GU L 348 del 20.12.2013, pagg. 129-171).**

(30) Un tale sistema dovrebbe inoltre essere disponibile in aggiunta ad altri sistemi che forniscono meccanismi di cooperazione tra le autorità, quali IMI [...], e non dovrebbe pregiudicare altri sistemi, come il sistema di cui all'articolo 4 del regolamento (CE) n. 987/2009, il Documento di gara unico europeo di cui alla direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio²⁷, **lo scambio elettronico di informazioni sulla sicurezza sociale (Electronic Exchange of Social Security Information - EESSI) di cui al regolamento (CE) n. 987/2009²⁸, la tessera professionale europea di cui alla direttiva 2005/36/CE**, l'interconnessione dei registri nazionali, l'interconnessione dei registri centrali, commerciali e delle imprese di cui alla direttiva [...] **(UE) 2017/1132** del Parlamento europeo e del Consiglio²⁹ e dei registri fallimentari di cui al regolamento (UE) 2015/848 del Parlamento europeo e del Consiglio³⁰.

²⁷ Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 65).

²⁸ **Regolamento (CE) n. 987/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, che stabilisce le modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 883/2004 relativo al coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale (GU L 284 del 30.10.2009, pag. 1).**

²⁹ **Direttiva (UE) 2005/2017/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 giugno 2017, relativa ad alcuni aspetti di diritto societario (testo codificato) (GU L 169 del 30.6.2017, pagg. 46-127).** [...]

³⁰ Regolamento (UE) 2015/848 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2015, relativo alle procedure di insolvenza (GU L 141 del 5.6.2015, pag. 19).

(31) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'attuazione di un sistema tecnico che consenta lo scambio delle prove, è opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di definire, in particolare, le specifiche tecniche di un sistema per il trattamento della richiesta dell'utente di scambio delle prove, il trasferimento di tali prove, nonché le misure necessarie per garantire l'integrità e la riservatezza del trasferimento. È opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio³¹. **L'obbligo di utilizzare il sistema tecnico che consente lo scambio automatizzato delle prove dovrebbe applicarsi a partire dalla data prevista nei rispettivi atti di esecuzione che definiscono le specifiche tecniche.**

(31 bis) Al fine di garantire un elevato livello di sicurezza del sistema tecnico per l'applicazione transfrontaliera del principio "una tantum", in sede di adozione degli atti di esecuzione che definiscono le specifiche di tale sistema tecnico la Commissione dovrebbe tenere debitamente conto delle norme e delle specifiche tecniche elaborate da organizzazioni e organismi di normalizzazione europei e internazionali, [in particolare il Comitato europeo di normalizzazione (CEN), l'Istituto europeo delle norme di telecomunicazione (ETSI), l'Organizzazione internazionale per la standardizzazione (ISO) e l'Unione internazionale delle telecomunicazioni (UIT)], conformemente all'articolo 32 del regolamento (UE) 2016/679 e all'articolo 22 del regolamento (CE) 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio.

³¹ Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13).

(32) La conformità ai criteri di qualità dovrebbe essere sotto la responsabilità delle autorità competenti e della Commissione per quanto riguarda le informazioni, le procedure e i servizi di loro competenza. I coordinatori nazionali e la Commissione dovrebbero verificare il rispetto dei criteri di qualità a livello nazionale e dell'Unione, rispettivamente, e risolvere eventuali problemi. Il presente regolamento dovrebbe attribuire alla Commissione una [...] gamma di mezzi per far fronte a un eventuale deterioramento della qualità dei servizi offerti mediante lo sportello, a seconda della gravità e della persistenza del deterioramento, anche con l'intervento del gruppo di coordinamento dello sportello. Ciò senza pregiudicare la responsabilità generale della Commissione per quanto riguarda il controllo del rispetto delle disposizioni del presente regolamento.

(33) Il presente regolamento dovrebbe specificare le principali funzionalità degli strumenti tecnici di supporto al funzionamento dello sportello, in particolare l'interfaccia utenti comune, il repertorio di link e lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza. **L'interfaccia utenti comune dovrebbe garantire che gli utenti possano reperire facilmente informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi sui siti internet nazionali e dell'Unione. Gli Stati membri e la Commissione dovrebbero mirare a fornire link verso un'unica fonte di informazioni necessarie per lo sportello, in modo da evitare che tra gli utenti si crei confusione in ragione dell'esistenza di fonti diverse, che costituiscono duplicazioni totali o parziali, per una stessa informazione. Ciò non dovrebbe impedire la creazione di link alla stessa informazione da parte delle autorità competenti a livello locale o regionale per quanto riguarda le diverse aree geografiche. Non dovrebbe nemmeno impedire la duplicazione di alcune informazioni qualora ciò sia inevitabile o auspicabile, per esempio nei casi in cui alcuni diritti, obblighi e norme dell'UE siano ripetuti o descritti sui siti web nazionali per migliorare la facilità d'uso. Per ridurre al minimo l'intervento umano nell'aggiornamento dei link da utilizzare nell'interfaccia utenti comune, è opportuno creare un collegamento diretto tra i pertinenti sistemi tecnici degli Stati membri e il repertorio di link, ove ciò sia possibile sul piano tecnico. I comuni strumenti di supporto TIC potrebbero avvalersi del vocabolario dei servizi pubblici di base (CPSV) al fine di facilitare l'interoperabilità con la semantica e i cataloghi dei servizi nazionali. Gli Stati membri dovrebbero essere incoraggiati a utilizzare il CPSV, pur mantenendo la possibilità di decidere di utilizzare soluzioni nazionali [...]. Le informazioni contenute nel repertorio dovrebbero essere messe a disposizione del pubblico in un formato dati aperto e leggibile elettronicamente, ad esempio tramite interfacce per programmi applicativi (API), per consentirne il riutilizzo.**

(33 bis) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'attuazione delle soluzioni tecniche di supporto allo sportello è opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione per definire, **ove necessario, [...] i requisiti di interoperabilità al fine di facilitare la reperibilità** [...] delle informazioni sulle **norme e sugli obblighi, sulle** procedure e **sui** [...] servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che rientrano nelle responsabilità degli Stati membri e della Commissione. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011.

(33 ter) Il presente regolamento dovrebbe inoltre assegnare chiaramente alla Commissione e agli Stati membri le responsabilità riguardanti lo sviluppo, la disponibilità, la manutenzione e la sicurezza di tali strumenti.

(34) Al fine di sviluppare appieno il potenziale dei diversi settori d'informazione, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che dovrebbero essere inclusi nello sportello si dovrebbe diffondere molto meglio la conoscenza della loro esistenza e del loro funzionamento tra gli utenti destinatari. La loro inclusione nello sportello dovrebbe facilitare notevolmente il reperimento di informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi da parte degli utenti che ne hanno bisogno, anche se non li conoscono. Inoltre sarà necessario uno sforzo coordinato di promozione al fine di garantire che i cittadini e le imprese in tutta l'Unione sappiano dell'esistenza dello sportello e dei vantaggi che esso offre. **Le attività di promozione dovrebbero includere l'ottimizzazione per i motori di ricerca [...] e altre azioni di sensibilizzazione online [...], dal momento che queste sono maggiormente efficienti sotto il profilo dei costi e possono potenzialmente raggiungere il pubblico più ampio possibile.** Per garantire la massima efficienza le azioni promozionali andrebbero coordinate nel quadro del gruppo di coordinamento e gli Stati membri dovrebbero adeguare le loro campagne promozionali in modo che vi sia un marchio comune di riferimento in tutti i contesti pertinenti, con la possibilità di associare il marchio dello sportello digitale unico alle iniziative nazionali.

(35) Al fine di ottenere informazioni appropriate per misurare **e migliorare** i risultati dello sportello digitale unico, il presente regolamento [...] **dovrebbe imporre alle autorità competenti e alla Commissione di raccogliere e analizzare i** dati connessi all'uso dei diversi settori d'informazione, delle procedure e dei servizi di informazione offerti tramite lo sportello. **La raccolta di dati statistici, come il numero di visite a specifiche pagine web, il numero di utenti all'interno di uno Stato membro rispetto a quello di utenti di altri Stati membri, i termini di ricerca utilizzati, le pagine più visitate, i siti di indirizzamento [...] o il numero, l'origine e l'oggetto delle richieste di assistenza, dovrebbe migliorare il funzionamento dello sportello contribuendo a individuare[...] il pubblico, a sviluppare attività di promozione e a migliorare la qualità dei servizi offerti. La raccolta di dati dovrebbe tenere conto dell'analisi comparativa annuale in materia di e-Government realizzata dalla Commissione al fine di evitare duplicazioni.**

[...] ³² [...]

(36) Al fine di stabilire norme uniformi sul metodo di [...] **raccolta** e scambio delle statistiche **degli utenti** è opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti di esecuzione. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011.

³² Accordo interistituzionale "Legiferare meglio" tra il Parlamento europeo, il Consiglio dell'Unione europea e la Commissione europea (GU L 123 del 12.5.2016, pagg. 1-14).

(37) La qualità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi disponibili tramite lo sportello dovrebbe essere monitorata **anche** [...] mediante uno strumento di feedback che inviterà gli utenti a valutare la portata e la qualità delle informazioni, delle procedure o dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che hanno utilizzato. Le osservazioni degli utenti saranno raccolte in uno strumento comune cui dovrebbero poter accedere la Commissione, le autorità competenti e i coordinatori nazionali. Al fine di garantire condizioni uniformi di attuazione del presente regolamento in relazione alle funzionalità **comuni** di [...] **strumenti** di feedback degli utenti e alle modalità di raccolta e condivisione del feedback degli utenti, è opportuno attribuire competenze di esecuzione alla Commissione. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011.

(38) Il presente regolamento dovrebbe inoltre consentire agli utenti di segnalare, su base facoltativa e in forma anonima, i problemi e le difficoltà incontrate nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno mediante uno strumento comune di feedback sul mercato interno incluso nello sportello. Tale strumento dovrebbe essere considerato solo complementare al meccanismo per il trattamento dei reclami, in quanto non può offrire una risposta personalizzata agli utenti. Le osservazioni ricevute dovrebbero essere combinate con le informazioni **aggregate** provenienti dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi riguardanti i casi trattati per elaborare una panoramica di come gli utenti percepiscano il mercato interno, individuare le aree problematiche per eventuali azioni future e migliorare il funzionamento del mercato interno. **Tale panoramica dovrebbe essere collegata a strumenti di comunicazione esistenti, come il quadro di valutazione del mercato unico.**

(38 bis) Il presente regolamento dovrebbe lasciare impregiudicato il diritto degli Stati membri di decidere chi debba svolgere il ruolo di coordinatore nazionale. Gli Stati membri dovrebbero poter adattare funzioni e responsabilità relative allo sportello in funzione delle loro strutture amministrative interne. Gli Stati membri dovrebbero poter nominare coordinatori nazionali supplementari per svolgere i compiti di cui al presente regolamento, da soli o insieme ad altri, per una divisione dell'amministrazione, una regione geografica o in base a un altro criterio. Gli Stati membri dovrebbero informare la Commissione in merito al coordinatore nazionale unico che hanno nominato per i contatti con la Commissione stessa.

(39) Al fine di facilitare l'applicazione del presente regolamento, in particolare mediante lo scambio delle migliori pratiche e la cooperazione per migliorare la coerenza della presentazione delle informazioni, come disposto nel presente regolamento, si dovrebbe istituire un gruppo di coordinamento composto dai coordinatori nazionali e presieduto dalla Commissione. I lavori del gruppo dovrebbero **tenere conto degli** [...] obiettivi fissati nel programma di lavoro annuale, **che la Commissione dovrebbe presentare, per esame, al gruppo di coordinamento. Il programma di lavoro annuale dovrebbe assumere la forma di orientamenti o raccomandazioni, privi di effetti vincolanti per gli Stati membri.**

(39 bis) Il presente regolamento dovrebbe precisare quali parti dello sportello debbano essere finanziate attraverso il bilancio dell'Unione e quali sono di responsabilità degli Stati membri. La Commissione dovrebbe assistere gli Stati membri nell'individuazione dei moduli costitutivi TIC riutilizzabili e dei finanziamenti disponibili attraverso vari fondi e programmi a livello dell'Unione, che possono contribuire a coprire i costi degli adeguamenti e degli sviluppi TIC necessari a livello nazionale per conformarsi al presente regolamento. Il bilancio necessario per l'attuazione del presente regolamento dovrebbe essere compatibile con il quadro finanziario pluriennale applicabile. [...]

(39 ter) Gli Stati membri sono incoraggiati ad accrescere il coordinamento, lo scambio e la collaborazione reciproci per potenziare le loro capacità strategiche, operative e di ricerca e sviluppo nel settore della cibersicurezza, in particolare mediante l'attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi (NIS)³³ al fine di rafforzare la sicurezza e la resilienza dell'amministrazione e dei servizi pubblici. [...]. Gli Stati membri sono incoraggiati ad aumentare la sicurezza delle transazioni e ad assicurare un grado di fiducia sufficiente nei mezzi elettronici mediante l'uso del quadro eIDAS e, in particolare, di livelli di garanzia adeguati. Gli Stati membri possono adottare misure compatibili con il diritto dell'Unione al fine di garantire la cibersicurezza e prevenire il furto d'identità o altre forme di frodi.

(40) Se le misure previste dal presente regolamento comportano il trattamento di dati personali, tale trattamento dovrebbe essere effettuato conformemente al diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare [...] ³⁴ il [regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio³⁵] e il [nuovo regolamento che sostituirà il regolamento (CE) n. 45/2001] del Parlamento europeo e del Consiglio. **Come previsto dal regolamento (UE) 2016/679, gli Stati membri possono mantenere o introdurre ulteriori condizioni, fra cui limitazioni, con riguardo al trattamento di dati relativi alla salute, e possono prevedere norme più specifiche per il trattamento dei dati personali dei dipendenti nell'ambito dei rapporti di lavoro.**

³³ **Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione (GU L 194 del 19.7.2016, pag. 1).**

³⁴ [...]

³⁵ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

(40 bis) Il presente regolamento dovrebbe promuovere e agevolare la semplificazione delle modalità di governance per i servizi inclusi nello sportello. A tal fine la Commissione dovrebbe, in stretta cooperazione con gli Stati membri, rivedere le modalità di governance esistenti e adattarle, se necessario, al fine di evitare duplicazioni e inefficienze.

- (41) L'obiettivo del presente regolamento è garantire che gli utenti che operano in altri Stati membri abbiano un accesso online a informazioni nazionali e dell'Unione riguardanti i diritti, le norme e gli obblighi che siano complete, affidabili e comprensibili, a procedure che siano completamente operative a livello transnazionale e a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. Poiché tale obiettivo non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri, l'Unione può adottare misure conformemente al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (42) Per consentire agli Stati membri e alla Commissione di sviluppare e applicare gli strumenti necessari per dare attuazione al presente regolamento, è opportuno che alcune disposizioni si applichino due anni dopo la data di entrata in vigore.
- (43) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi sanciti segnatamente dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dovrebbe essere applicato conformemente a tali diritti e principi.
- (44) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato conformemente all'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento [(CE) n. 45/2001] [il nuovo regolamento EDPS] e ha espresso un parere il [date to be inserted].

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Capo I

Disposizioni generali

Articolo 1

Oggetto

1. Il presente regolamento **stabilisce le norme per**:
 - a) [...] l'istituzione e la gestione di uno sportello digitale unico per offrire ai cittadini e alle imprese un facile accesso a informazioni **sufficientemente** esaurienti e di alta qualità, a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi efficaci e a procedure efficienti in relazione con le norme nazionali e dell'Unione applicabili ai cittadini e alle imprese che esercitano o che intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nel settore del mercato interno ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE;
 - b) [...] l'uso di procedure da parte di utenti provenienti da altri Stati membri e [...] **per** l'applicazione del principio "una tantum";
 - c) [...] la segnalazione di ostacoli nel mercato interno in base alla raccolta di feedback degli utenti e di statistiche provenienti dai servizi inclusi nello sportello.
2. **Se le disposizioni del presente regolamento sono in conflitto con una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplina aspetti specifici della materia oggetto del presente regolamento, la disposizione dell'altro atto dell'Unione prevale.**
3. **Il presente regolamento non pregiudica la sostanza delle procedure istituite a livello nazionale o di Unione nei settori contemplati dal presente regolamento, né pregiudica i diritti concessi mediante tali procedure. Non pregiudica neanche le misure adottate in conformità del diritto dell'Unione per salvaguardare la cibersicurezza e la prevenzione delle frodi.**

Articolo 2

Istituzione dello sportello digitale unico

1. Conformemente al presente regolamento la Commissione e **gli Stati membri** [...] istituiscono uno sportello digitale unico ("lo sportello"). Lo sportello è composto di un portale unico [...] **con un'interfaccia utenti comune** gestita dalla Commissione ("interfaccia utenti comune") [...] **che dà accesso** alle pertinenti **pagine Internet** nazionali e dell'Unione [...].
2. Lo sportello dà accesso a:
 - a) informazioni relative ai diritti, agli obblighi e alle norme di cui alla legislazione nazionale e dell'Unione, che si applicano agli utenti che esercitano o intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nel mercato interno nei settori elencati all'allegato I;
 - b) informazioni sulle procedure **online e offline e link alle procedure online** stabilite a livello nazionale o dell'Unione per esercitare [...] i diritti e rispettare [...] gli obblighi e le norme **nel quadro del mercato interno nei settori di cui all'allegato I, incluse le procedure di cui all'allegato II** [...];
 - c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi cui si possono rivolgere cittadini e imprese per domande o problemi connessi ai diritti, agli obblighi o alle procedure di cui alle lettere a) e b), all'allegato III e all'articolo 6 e link a tali servizi.
3. L'interfaccia utenti comune [...] è accessibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione.

Articolo 3
Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- 1) "utente": ogni cittadino dell'Unione, una persona fisica residente in uno Stato membro o una persona giuridica avente la sede sociale in uno Stato membro che accede mediante lo sportello alle informazioni, alle procedure o ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2;
- 2) "procedura": una sequenza di azioni che devono essere compiute dagli utenti allo scopo di soddisfare i requisiti o ottenere dall'autorità competente una decisione al fine di poter esercitare i diritti di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a);
- 3) "autorità competente": ogni organo o autorità di uno Stato membro, a livello nazionale, regionale o locale, che ha competenze specifiche relative alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui al presente regolamento;
- 4) "prova": ogni documento o dato, compresi testi o registrazioni sonore, visive o audiovisive, su qualsiasi supporto, **richiesto** [...] da un'autorità competente per dimostrare la veridicità dei fatti o il rispetto degli obblighi in materia di procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b).

Capo II

Servizi dello sportello

Articolo 4

Accesso all'informazione

1. Gli Stati membri assicurano che gli utenti possano accedere facilmente alle seguenti informazioni online sulle loro pagine web nazionali:
 - a) informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a) derivanti dal diritto nazionale;
 - b) informazioni sulle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), stabiliti a livello nazionale;
 - c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), forniti a livello nazionale.

2. La Commissione garantisce che gli utenti possano accedere facilmente online alle seguenti informazioni mediante lo sportello unico di cui all'articolo 2, paragrafo 1:
 - a) informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a) derivanti dal diritto dell'Unione;
 - b) informazioni sulle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b) stabilite a livello dell'Unione;
 - c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), forniti a livello dell'Unione.

Articolo 5

Accesso alle procedure

1. [...]
2. **Ciascuno Stato membro** provvede affinché gli utenti possano **accedere** alle procedure di cui all'allegato II **ed espletarle** interamente online, **ove tali procedure esistano nello Stato membro interessato.**

2 bis. Se giustificato da motivi imperativi di interesse pubblico o se l'obiettivo perseguito da una procedura di cui al paragrafo 2 non può essere conseguito con strumenti interamente online, gli Stati membri possono chiedere all'utente di comparire di persona dinanzi all'autorità competente per le fasi della procedura per cui la presenza fisica è necessaria. Gli Stati membri [...] provvedono affinché le altre fasi della procedura possano essere completate interamente online.

2 ter. Gli Stati membri [...] **registrano** [...] **le fasi della procedura per le quali è necessaria la presenza fisica** [...] **a norma del paragrafo 2 bis e i casi di consegna fisica a norma del paragrafo 3, lettera d) in un repertorio comune accessibile alla** [...] Commissione e **agli altri Stati membri.**

3. Le procedure di cui al paragrafo 2 sono considerate come interamente online quando l'identificazione, la messa a disposizione di informazioni, le prove, la firma e la presentazione finale possono

- a) essere effettuate per via elettronica a distanza e
- b) attraverso un canale di **servizio che [...] guida gli utenti per soddisfare tutti i requisiti relativi alla procedura in modo facilmente fruibile [...]**,
- c) **in modo da assicurare la consegna automatica di un avviso di ricevimento, a meno che il risultato della procedura non sia consegnato immediatamente**, e
- d) **quando [...]** anche il risultato della procedura è consegnato per via elettronica [...], **o è consegnato fisicamente se necessario per conformarsi al diritto dell'Unione o al diritto nazionale applicabile [...]**

4. **[...]**

[...]

5. [...].
6. [...] **Il** presente articolo **non** osta a che gli Stati membri offrano agli utenti la possibilità aggiuntiva di accedere alle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b) e di completarle con strumenti diversi da un canale online.

Articolo 6

Accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi

1. Gli Stati membri e la Commissione garantiscono che gli utenti possano accedere facilmente online ai servizi di assistenza e [...] di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c).
2. Conformemente all'articolo 16, paragrafi 2 e 3, i coordinatori nazionali e la Commissione possono fornire link ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi offerti dalle autorità competenti, dalla Commissione o da organismi, servizi e agenzie dell'Unione diversi da quelli elencati nell'allegato III, purché tali servizi soddisfino i requisiti di qualità di cui agli articoli 9 e 13.

3. Se necessario per soddisfare le esigenze degli utenti, il coordinatore nazionale può proporre alla Commissione di inserire nello sportello link a servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi offerti da operatori privati o semiprivati, purché i loro servizi [...] soddisfino le seguenti condizioni:
- a) il servizio offre informazioni o assistenza negli ambiti de per gli scopi contemplati dal presente regolamento ed è complementare ai servizi già inclusi nello sportello;
 - b) il servizio è offerto a titolo gratuito o a un prezzo accessibile per le microimprese o i cittadini;
 - c) il servizio è conforme ai requisiti di cui agli articoli 9 e 13.
4. Se il coordinatore nazionale ha proposto l'inserimento di un link in conformità del paragrafo 3 e fornisce tale link a norma dell'articolo 16, paragrafo 3, la Commissione verifica se le condizioni al paragrafo **3** sono soddisfatte **dal servizio da inserire mediante il link** e, in caso affermativo, attiva il link.

Capo III

Prescrizioni relative alla qualità

SEZIONE 1

REQUISITI DI QUALITÀ RELATIVI ALLE INFORMAZIONI SUI DIRITTI, SUGLI OBBLIGHI, SULLE NORME, SULLE PROCEDURE E SUI SERVIZI DI ASSISTENZA E DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Articolo 7

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

1. Nei casi in cui [...] gli [...] Stati membri e la Commissione [...] hanno la responsabilità, **a norma dell'articolo 4**, di assicurare l'accesso alle informazioni [...] di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), **essi** garantiscono che tali informazioni **siano chiare e facilmente fruibili**, e soddisfino i seguenti requisiti:
 - a) sono [...] esatte e **sufficientemente complete per** comprendere [...] le informazioni che gli utenti devono conoscere per poter esercitare i loro diritti in piena conformità delle norme e degli obblighi applicabili;
 - b) contengono riferimenti, link a atti giuridici, specifiche tecniche e linee guida, se del caso;
 - c) comprendono il nome del soggetto responsabile del contenuto delle informazioni;
 - d) includono i recapiti dei pertinenti servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e i relativi link;

- e) includono la data di pubblicazione [...] **o** l'ultimo aggiornamento delle informazioni;
 - f) sono ben strutturate e presentate in modo che gli utenti possano trovare rapidamente ciò di cui hanno bisogno;
 - g) sono aggiornate;
 - h) sono scritte in un linguaggio semplice e chiaro, adeguato alle esigenze degli utenti destinatari.
2. Gli [...] **Stati membri rendono** le informazioni **di cui al paragrafo 1 accessibili in una lingua che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 9 bis.** [...]

Articolo 8

Qualità delle informazioni sulle procedure

1. Per conformarsi all'articolo 4, [...] gli **Stati membri** e la Commissione garantiscono che gli utenti prima di doversi identificare per avviare la procedura abbiano accesso, **se del caso**, a una spiegazione chiara e di facile comprensione dei seguenti elementi delle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b):
- a) le [...] fasi **basilari** della procedura **che devono essere seguite dagli utenti**;
 - b) i mezzi di autenticazione, identificazione e firma accettati per tale procedura;
 - c) il tipo e il formato in cui presentare le prove [...];

- d) i mezzi di ricorso o di impugnazione **generalmente** disponibili in caso di controversie con le autorità competenti [...];
- e) [...] i diritti da assolvere e le modalità di pagamento online;
- f) [...] eventuali scadenze applicabili **o regimi di approvazione tacita o di silenzio amministrativo;**

(f bis) nei casi in cui non esistono scadenze, il tempo medio, stimato o indicativo, che occorre all'autorità competente per completare la procedura;

- g) **eventuali lingue** [...] **supplementari** [...] in cui può essere espletata la procedura.
2. Se la spiegazione di cui al paragrafo 1 è già disponibile per gli utenti nazionali, essa può essere **utilizzata o** riutilizzata ai fini del presente regolamento, purché contenga, se del caso, informazioni relative alla situazione degli utenti [...] **transfrontalieri**.
3. Gli [...] **Stati membri rendono** le informazioni di cui al paragrafo 1 **accessibili in una lingua che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 9 bis.** [...]

Articolo 9

Qualità delle informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi

1. Per conformarsi all'articolo 4, [...] **gli Stati membri** e la Commissione garantiscono che gli utenti abbiano accesso a una spiegazione chiara e di facile comprensione dei seguenti elementi prima di richiedere un servizio di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c):
 - a) il tipo, le finalità e i possibili risultati del servizio offerto;
 - b) il nome e i recapiti dei soggetti responsabili del servizio;
 - c) se del caso, i diritti da assolvere e le modalità di pagamento online;
 - d) una stima del tempo necessario per fornire il servizio o un tempo medio di risposta;
 - e) [...] **eventuali lingue supplementari** [...] nelle quali le domande possono essere presentate e che possono essere utilizzate nei contatti successivi.

2. Gli [...] **Stati membri rendono** la spiegazione di cui al paragrafo 1 **accessibile in una lingua che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 9 bis.** [...]

Articolo 9 bis

Traduzione delle informazioni

Qualora gli Stati membri non forniscano le informazioni, le spiegazioni e le istruzioni di cui all'articolo 7, all'articolo 8, paragrafo 1, [...] all'articolo 9 e all'articolo 11, paragrafo 1, lettera a), in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, essi richiedono le traduzioni in tale lingua, entro i limiti del bilancio disponibile a norma dell'articolo 28, paragrafo 1, lettera c).

Gli Stati membri provvedono affinché tali traduzioni riguardino almeno le informazioni di base in tutti i settori indicati nell'allegato I e, se si dispone di un bilancio sufficiente, ogni altra informazione, spiegazione e istruzione di cui all'articolo 7, all'articolo 8, paragrafo 1, [...] all'articolo 9 e all'articolo 11, paragrafo 1, lettera a), tenendo conto delle esigenze più importanti degli utenti transfrontalieri. Gli Stati membri forniscono i link a tali informazioni tradotte nel repertorio dei link.

SEZIONE 2

REQUISITI RELATIVI ALLA PROCEDURE ONLINE

[Articolo 10

[...]

Articolo 11

Accesso transfrontaliero alle procedure online

0. **Gli Stati membri assicurano che, qualora una procedura di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), stabilita a livello nazionale, sia accessibile online e possa essere espletata online dagli utenti di tale Stato membro, essa sia accessibile e possa essere espletata anche da utenti di altri Stati membri in modo non discriminatorio tramite la medesima soluzione tecnica o una soluzione tecnica alternativa.**

1. Le autorità competenti assicurano che **per** [...] le procedure di cui **al paragrafo 0** [...], siano soddisfatti almeno i seguenti requisiti:
- a) gli utenti possono consultare [...] istruzioni per completare la procedura almeno in **una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 9 bis** [...];
 - b) gli utenti [...] **sono in grado di presentare le informazioni richieste, anche quando la struttura di tali informazioni è diversa da quella di informazioni analoghe nello Stato membro interessato;**
 - c) **in tutti i casi in cui questo sia possibile anche per gli utenti nazionali,** gli utenti possono identificarsi e **autenticarsi** nonché firmare [...] **o sigillare elettronicamente** documenti [...] conformemente al regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio;
 - d) in tutti i casi in cui questo sia possibile anche per gli utenti nazionali, gli utenti possono fornire la prova del rispetto dei requisiti applicabili in formato elettronico;
 - e) nel caso in cui l'espletamento di una procedura sia a pagamento, gli utenti possono pagare i diritti online mediante servizi di pagamento transfrontalieri **disponibili su larga scala** [...] ³⁶.

³⁶ [...]

2. Nei casi in cui **la procedura non richieda l'identificazione o l'autenticazione elettronica di cui al paragrafo 1, lettera c)**, e le autorità competenti possono, **in virtù del diritto o delle prassi amministrative nazionali applicabili**, accettare dagli utenti nazionali copie digitali di prove di identità non elettroniche, come carte d'identità o passaporti, esse accettano tali copie digitali **[...]**, anche per gli utenti provenienti da altri Stati membri.
3. **Nei casi in cui non siano disponibili il sistema tecnico di cui all'articolo 12 o altri sistemi che consentono lo scambio o la verifica delle prove tra gli Stati membri**, le autorità competenti cooperano mediante il sistema di informazione del mercato interno (IMI) istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, se del caso, per verificare l'autenticità delle prove presentate [...] **a una autorità competente in un** formato elettronico dall'utente nel quadro di una procedura online. **[...]³⁷ [...]**

³⁷ **[...]**

Articolo 12

Scambio transfrontaliero automatizzato di prove [...] (principio "una tantum")

0. Se nel proprio Stato membro le autorità competenti rilasciano legalmente le prove in un formato elettronico che consente uno scambio automatizzato [...] e che è rilevante ai fini delle procedure online elencate nell'allegato II e delle procedure di cui alle direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, esse mettono tali prove anche a disposizione delle autorità competenti richiedenti di altri Stati membri in un formato elettronico che consenta uno scambio automatizzato.

1. Ai fini dello scambio di prove per le procedure online **di cui al paragrafo 0** [...], la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri, istituisce un sistema tecnico per lo scambio elettronico automatizzato di prove tra [...] diversi Stati membri ("sistema tecnico").
2. Il sistema tecnico [...], **in particolare**:
 - a) consente il trattamento delle richieste di scambio di prove **o di accesso ad esse**;
 - b) consente la trasmissione delle prove tra [...] **gli attori che le richiedono e quelli che le rilasciano**;
 - c) consente il trattamento delle prove da parte dell'autorità competente **richiedente** [...];
 - d) garantisce la riservatezza e l'integrità delle prove;

e) offre all'utente la possibilità di esaminare le prove che devono essere [...] utilizzate dall'autorità richiedente;

(e bis) garantisce un [...] adeguato livello di interoperabilità con altri sistemi [...] pertinenti;

(e ter) garantisce un elevato livello di sicurezza per la trasmissione e il trattamento delle prove.

2 bis. La possibilità di esaminare le prove di cui al paragrafo 2, lettera e), non deve necessariamente essere offerta per le procedure in cui lo scambio transfrontaliero automatizzato di dati in assenza di un tale esame sia consentito a norma del diritto dell'UE o del diritto nazionale applicabili. Detto esame lascia impregiudicate le informazioni richieste a norma degli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679.

3. Gli Stati membri integrano il sistema tecnico **pienamente operativo** nell'ambito delle procedure di cui al paragrafo [...] **0 a decorrere dalla data che figura negli atti di esecuzione di cui al paragrafo 7.**

4. Su richiesta esplicita dell'utente le autorità competenti responsabili delle procedure online di cui al paragrafo 1 richiedono, mediante il sistema tecnico, le prove direttamente alle autorità competenti in altri Stati membri. [...] **Ai sensi del paragrafo 2, lettera d)**, le autorità di rilascio **competenti** mettono a disposizione tali prove mediante lo stesso sistema.

4 bis. La richiesta esplicita dell'utente di cui al paragrafo 4, non deve necessariamente essere applicata alle procedure in cui lo scambio transfrontaliero automatizzato di dati in assenza di una tale richiesta esplicita sia consentito a norma del diritto dell'UE o del diritto nazionale applicabili.

5. [...]
6. Le prove messe a disposizione [...] **dell'autorità competente richiedente** si limitano [...] a ciò che è stato richiesto e possono essere utilizzate solo [...] ai fini della procedura per la quale sono state scambiate. **Nei casi in cui è necessario il consenso dell'utente ai fini della protezione dei dati, detto consenso è ottenuto conformemente al regolamento (UE) 2016/679 e al regolamento (UE) 45/2001.**
7. La Commissione adotta atti di esecuzione per definire le specifiche del sistema tecnico necessarie per l'attuazione del presente articolo. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo **35, paragrafo 2** [...].
8. I paragrafi da [...] **0** a [...] **4** non si applicano alle procedure stabilite a livello dell'Unione che prevedono meccanismi per lo scambio di prove diversi, fatti salvi i casi in cui il sistema tecnico di cui al paragrafo 1 sia integrato nelle procedure a norma delle disposizioni degli atti dell'Unione che le istituiscono.

SEZIONE 3

REQUISITI DI QUALITÀ RELATIVI AI SERVIZI DI ASSISTENZA E DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Articolo 13

Requisiti di qualità relativi ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi

Le autorità competenti e la Commissione, **nell'ambito delle rispettive competenze**, assicurano che i servizi elencati nell'allegato III e i servizi che sono stati inclusi nello sportello a norma dell'articolo 6, paragrafi 2, 3 e 4, soddisfino i seguenti requisiti di qualità:

[...]

[...] **nel caso** [...] in cui i termini **siano prorogati**, gli utenti sono informati in anticipo della motivazione e [...] **del** nuovo termine;

c) se il servizio è a pagamento, gli utenti possono pagare i diritti online mediante servizi di pagamento transfrontalieri **disponibili su larga scala** [...].

SEZIONE 4

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

Articolo 14

Monitoraggio della qualità

1. I coordinatori nazionali e la Commissione, **conformemente alle rispettive responsabilità,** eseguono il monitoraggio della conformità ai requisiti di qualità di cui agli articoli da 7 a 11 e all'articolo 13 delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi disponibili mediante lo sportello [...]. Il monitoraggio è effettuato in base ai dati raccolti a norma degli **articoli 21 e 22.**

2. **Nel** caso [...] di **un** deterioramento della qualità dei servizi di cui al paragrafo 1 forniti dalle autorità competenti , la Commissione può adottare una delle seguenti misure in funzione della gravità e della la persistenza del deterioramento:
 - a) informare il coordinatore nazionale pertinente e richiedere azioni correttive;

 - b) [...] **avviare, nell'ambito** del gruppo di coordinamento [...], **uno scambio di opinioni sulle migliori pratiche per il miglioramento della qualità;**

 - c) inviare una lettera con raccomandazioni allo Stato membro;

 - d) interrompere temporaneamente il collegamento tra lo sportello e le informazioni, la procedura o il servizio di assistenza o di risoluzione dei problemi.

3. Qualora un servizio di assistenza o di risoluzione dei problemi i cui link sono forniti a norma dell'articolo 6, paragrafo [...] **3**, sistematicamente non rispetti le prescrizioni di cui **agli articoli 9 e 13** o non soddisfi più le esigenze degli utenti come indicato dai dati raccolti a norma degli **articoli 21 e 22**, la Commissione può scollegare il servizio dallo sportello, **previa consultazione con il coordinatore nazionale pertinente e, se del caso, con il gruppo di coordinamento dello sportello.**

Capo IV

Soluzioni tecniche

Articolo 15

Interfaccia utente comune

1. La Commissione, **in stretta cooperazione con gli Stati membri**, mette a disposizione un'interfaccia utenti comune per garantire il corretto funzionamento dello sportello.
2. L'interfaccia utenti comune dà accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi mediante link ai pertinenti siti Internet **o pagine web** nazionali e dell'Unione **inclusi** [...] nel repertorio di cui all'articolo 16.
3. Gli Stati membri e la Commissione, conformemente ai rispettivi ruoli e responsabilità e come previsto dall'articolo 4, garantiscono che le informazioni **sulle norme e sugli obblighi, sulle procedure e sui** servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi siano organizzate [...] e **marcate** in modo tale da migliorarne la reperibilità mediante l'interfaccia utenti **comune**.

4. La Commissione può adottare atti di esecuzione che stabiliscono **requisiti di interoperabilità volti a migliorare la reperibilità** [...] delle informazioni **sulle norme e sugli obblighi, sulle procedure e sui** [...] servizi di assistenza **e** di risoluzione dei problemi **mediante** [...] l'interfaccia utenti comune. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 16

Repertorio di link

1. La Commissione, **in stretta cooperazione con gli Stati membri**, crea e mantiene aggiornato un repertorio elettronico dei link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, che consentono il collegamento tra tali servizi e l'interfaccia utenti comune [...].
2. **Nel repertorio di link** la Commissione fornisce [...] tutti i link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi accessibili sulle pagine web gestite a livello dell'Unione, inclusi tutti i successivi aggiornamenti.
3. **Nel repertorio di link** i coordinatori nazionali forniscono [...] tutti i link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi accessibili sulle pagine web gestite dalle autorità competenti o dai soggetti privati o semiprivati di cui all'articolo 6, paragrafo 3, inclusi tutti i successivi aggiornamenti.

Quando forniscono i link ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, i coordinatori nazionali indicano quali servizi sono forniti da soggetti privati o semiprivati di cui all'articolo 6, paragrafo 3.

3 bis. Ove possibile sul piano tecnico, la messa a disposizione dei link di cui al paragrafo 3 può essere effettuata automaticamente tra i pertinenti sistemi tecnici degli Stati membri e il repertorio di link.

4. La Commissione mette a disposizione del pubblico i link inclusi nel repertorio.
5. La Commissione e i coordinatori nazionali garantiscono che **i link alle** informazioni, **alle** procedure e **ai** servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi offerti mediante lo sportello non contengano inutili duplicazioni, totali o parziali, che rischiano di confondere gli utenti.
6. Se la messa a disposizione delle informazioni di cui all'articolo 4 è prevista in **altre disposizioni del diritto** [...] dell'Unione, i coordinatori nazionali e la Commissione possono fornire i link a tali informazioni per rispettare le disposizioni del suddetto articolo.

Articolo 17

Strumento comune di reperimento di servizi di assistenza

1. Al fine di agevolare l'accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'allegato III e all'articolo 6, paragrafi 2 e 3, le autorità competenti e la Commissione assicurano che gli utenti possano accedervi mediante lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi ("strumento comune di reperimento di servizi di assistenza") disponibile mediante lo sportello.
2. La Commissione elabora e gestisce lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza e decide la struttura e il formato in cui devono essere messi a disposizione le descrizioni e i recapiti dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi per garantire il buon funzionamento dello strumento comune di reperimento di servizi.
3. I coordinatori nazionali forniscono alla Commissione le descrizioni e i recapiti di cui al paragrafo 2.

Articolo 18

Responsabilità per le applicazioni **TIC** di supporto allo sportello

1. La Commissione è responsabile dello sviluppo, della messa a disposizione, della manutenzione, della sicurezza e dell'hosting delle seguenti applicazioni **TIC** e pagine web:
 - a) lo sportello unico di cui all'articolo 2, paragrafo 1;
 - b) l'interfaccia utenti comune di cui all'articolo 15, paragrafo 1, **compreso il motore di ricerca o qualsiasi altro strumento TIC che consenta la reperibilità di informazioni e servizi web;**
 - c) il repertorio di link di cui all'articolo 16, paragrafo 1;
 - d) lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza di cui all'articolo 17;
 - e) gli strumenti di feedback di cui all'articolo 22, paragrafo 1, e all'articolo 23, paragrafo 1, lettera a).

La Commissione lavora in stretta cooperazione con gli Stati membri per sviluppare le applicazioni TIC.

2. Le autorità competenti sono responsabili dello sviluppo, della messa a disposizione, della manutenzione e della sicurezza delle **TIC** relative alle pagine web che esse gestiscono e che sono connesse all'interfaccia utenti comune.

Capo V

Promozione

Articolo 19

Nome e marchio di qualità

1. Entro **sei mesi** dalla data di **entrata in vigore** [...] del presente regolamento la Commissione, in stretta cooperazione con il gruppo di coordinamento dello sportello, decide [...] il nome e il logo con cui sarà designato e promosso lo sportello presso il pubblico.
2. **In quanto prova di conformità ai requisiti di qualità di cui al capo III, il nome e il logo** dello sportello fungono anche da marchio di qualità utilizzabili solo dai siti web di informazione e dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi inclusi nel repertorio di cui all'articolo 16 [...].

Articolo 20

Promozione

1. **Gli Stati membri** [...] e la Commissione promuovono lo sportello e il suo uso tra i cittadini e le imprese e garantiscono la **reperibilità** [...] e la visibilità dello sportello e dei suoi servizi mediante i motori di ricerca accessibili al pubblico.
2. Gli **Stati membri** [...] e la Commissione coordinano le attività di promozione di cui al paragrafo 1 e si riferiscono allo sportello e **ne usano** il logo [...] **in tali attività** insieme ad eventuali altre denominazioni commerciali.
3. **Gli Stati membri** [...] e la Commissione garantiscono che lo sportello sia facilmente reperibile mediante **i siti web** collegati [...] di cui sono responsabili, **anche fornendo** [...] link allo sportello chiaramente individuabili[...].
4. I coordinatori nazionali promuovono lo sportello presso le autorità nazionali.

Capo VI

Raccolta di feedback e statistiche relative agli utenti

Articolo 21

Statistiche relative agli utenti

1. Al fine di migliorare la funzionalità dello sportello le autorità competenti e la Commissione garantiscono che siano raccolte le statistiche riguardanti le visite degli utenti allo sportello e alle pagine web connesse allo sportello mediante link.
2. Le autorità competenti, **i fornitori di servizi di assistenza di cui all'articolo 6, paragrafo 3,** e la Commissione **raccolgono** [...] e scambiano, in modo aggregato, il numero, l'origine e l'oggetto delle domande di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, nonché i relativi tempi di risposta.

2 bis. Le statistiche raccolte conformemente ai paragrafi 1 e 2, riguardanti le informazioni, le procedure e i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi a cui lo sportello rimanda, comprendono le seguenti categorie di dati [...]:

- a) dati relativi al numero, all'origine e al tipo di utenti dello sportello [...];**
- b) dati relativi alle preferenze e ai percorsi degli utenti [...];**
- c) dati relativi alla fruibilità, alla reperibilità e [...] alla qualità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi.**

3. [...].
4. La Commissione adotta atti di esecuzione che stabiliscono il metodo di **raccolta** [...] e scambio delle statistiche **relative agli utenti di cui ai paragrafi 1, 2 e 2 bis**. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 22

Feedback degli utenti sui servizi dello sportello

1. Al fine di raccogliere informazioni dirette dagli utenti sul loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi forniti dallo sportello, la Commissione fornisce agli utenti mediante lo sportello uno strumento di facile utilizzo che consenta loro di **valutare** [...], in modo anonimo, dopo aver usato uno dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, [...] **la** qualità e disponibilità dei servizi forniti mediante lo sportello e dell'interfaccia utenti comune.
2. Le autorità competenti e la Commissione **danno accesso** [...] a questo strumento **agli utenti** su tutte le pagine web che fanno parte dello sportello. [...]
3. La Commissione, **le autorità competenti** e i coordinatori nazionali hanno accesso diretto al feedback degli utenti raccolto mediante tale strumento al fine, **se del caso**, di porre rimedio a eventuali problemi.

4. In deroga al paragrafo 2, le autorità competenti non hanno l'obbligo di **dare accesso agli utenti sulle loro pagine web** [...] allo strumento di feedback degli utenti di cui al paragrafo 1, [...] qualora [...] su **tali** pagine web **sia già disponibile** uno **strumento** di feedback [...] con funzionalità analoghe per monitorare la qualità del servizio. Le autorità competenti raccolgono il feedback degli utenti ricevuto mediante [...] **il loro** strumento di feedback e lo condividono con la Commissione e i coordinatori nazionali degli altri Stati membri.
5. La Commissione adotta atti di esecuzione che stabiliscono le norme per la raccolta e la condivisione del feedback degli utenti. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 23

Relazioni sul funzionamento del mercato interno

1. La Commissione:
 - a) fornisce agli utenti dello sportello uno strumento di facile utilizzo affinché segnalino, in modo anonimo, gli ostacoli che incontrano nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno;
 - b) raccoglie informazioni **aggregate** dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi sull'oggetto delle richieste e delle risposte.

1 bis. La Commissione, le autorità competenti e i coordinatori nazionali hanno accesso diretto ai feedback raccolti in conformità del paragrafo 1, lettera a).

2. La Commissione pubblica online in forma anonima una panoramica dei problemi che emergono dalle informazioni raccolte a norma del paragrafo 1.
3. Gli Stati membri e la Commissione analizzano ed esaminano i problemi sollevati e vi pongono rimedio, per quanto possibile, con i mezzi appropriati.

Capo VII

Governance dello sportello

Articolo 24

Coordinatori nazionali

1. Ogni Stato membro nomina un coordinatore nazionale [...]. Oltre [...] ai loro obblighi a norma degli articoli 6, 14, 16, 17, 20 e 22, i coordinatori nazionali:
 - a) fungono da punto di contatto [...] **all'interno della loro amministrazione** per tutte le questioni concernenti lo sportello;
 - b) [...]
 - c) promuovono l'applicazione uniforme degli articoli da 7 a 13 presso le autorità [...] **competenti**;
 - d) garantiscono che **si tenga conto delle** raccomandazioni di cui all'articolo 14, paragrafo 2, lettera c), [...] **per quanto sotto il loro controllo**.

1 bis. Ogni Stato membro può inoltre nominare uno o più coordinatori per svolgere i compiti elencati al paragrafo 1, secondo la propria struttura amministrativa interna. Per ogni Stato membro, un coordinatore nazionale unico è responsabile dei contatti con la Commissione per tutte le questioni concernenti lo sportello.

2. **Gli Stati membri comunicano** agli altri Stati membri e alla Commissione il nome e i recapiti dei propri coordinatori nazionali.

Articolo 25

Gruppo di coordinamento

È istituito un gruppo di coordinamento ("gruppo di coordinamento dello sportello"). Esso è composto da **un** [...] coordinatore nazionale **per ogni Stato membro** ed è presieduto da un rappresentante della Commissione. Esso adotta il proprio regolamento interno. La Commissione ne assicura il segretariato.

Articolo 26

Compiti del gruppo di coordinamento dello sportello

1. Il gruppo di coordinamento sostiene l'attuazione dello sportello. In particolare:
 - a) facilita lo scambio e l'aggiornamento periodico delle migliori pratiche;
 - b) discute come migliorare la presentazione delle informazioni negli ambiti indicati all'allegato I;
 - (b bis) assiste la Commissione nello sviluppo di soluzioni TIC [...] comuni di supporto allo sportello;**
 - c) discute il progetto di programma di lavoro annuale;
 - d) assiste la Commissione nel monitoraggio dell'esecuzione del programma di lavoro annuale;
 - e) assiste la Commissione nel monitoraggio della conformità ai requisiti di cui agli articoli da 7 a 11 e all'articolo 13;

- f) informa sull'applicazione dell'articolo 5, paragrafo 2;
 - g) [...] **discute le modalità per** evitare o eliminare inutili duplicazioni dei servizi disponibili mediante lo sportello;
 - h) [...] **discute** [...] procedure o misure organizzative per affrontare in modo efficace eventuali problemi connessi alla qualità dei servizi sollevati dagli utenti o presenta proposte per il suo miglioramento;
 - i) discute le questioni relative ai requisiti di qualità dei servizi offerti mediante lo sportello;
 - j) assiste la Commissione per quanto riguarda l'organizzazione, la struttura e la presentazione dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, presenti sull'interfaccia utenti comune;
 - k) favorisce lo sviluppo e l'attuazione della promozione coordinata;
 - l) coopera con gli organi di governance dei servizi o delle reti di informazione, assistenza o di risoluzione dei problemi.
2. La Commissione può consultare il gruppo di coordinamento su qualsiasi questione relativa all'applicazione del presente regolamento.

Articolo 27
Programma di lavoro annuale

1. La Commissione adotta il programma di lavoro annuale che specifica, in particolare:
 - a) le azioni per [...] **facilitare** la presentazione specifica delle informazioni di cui ai settori indicati all'allegato I;
 - b) le azioni [...] **per facilitare** la conformità agli articoli 5 e 11;
 - c) le azioni [...] **per facilitare la** conformità costante ai requisiti di cui agli articoli da 7 a 10;
 - d) le attività connesse alla promozione dello sportello in linea con l'articolo 20.

2. Nella preparazione del progetto di programma di lavoro annuale la Commissione tiene conto **delle statistiche e del feedback degli utenti raccolti a norma degli articoli 21 e 22, nonché delle proposte formulate dagli Stati membri.** Prima dell'adozione la Commissione presenta il progetto di programma di lavoro annuale al gruppo di coordinamento per la discussione.

Capo VIII

Disposizioni finali

Articolo 28

Costi

1. Il bilancio generale dell'Unione europea copre le spese per:
 - a) lo sviluppo e la manutenzione degli strumenti **TIC** a sostegno dell'attuazione del presente regolamento a livello dell'Unione;
 - b) la promozione dello sportello a livello dell'Unione;
 - c) la traduzione **di informazioni, spiegazioni e istruzioni conformemente all'articolo 9 bis, entro** un volume **annuale** massimo per Stato membro, **fatta salva la possibilità di riassegnazione ove necessario per consentire il pieno utilizzo del bilancio disponibile.** [...]
2. I costi relativi ai portali, alle piattaforme di informazione, ai servizi di assistenza e alle procedure stabiliti a livello di Stato membro sono a carico dei rispettivi bilanci degli Stati membri, se non diversamente previsto dalla normativa dell'Unione.

Articolo 29
Protezione dei dati personali

Il trattamento di dati personali nell'ambito del presente regolamento da parte delle autorità competenti è conforme al [...] [regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio]. Il trattamento dei dati personali effettuato dalla Commissione nell'ambito del presente regolamento è conforme alle disposizioni del regolamento 00/0000 [nuovo regolamento che sostituisce il regolamento 45/2001].

Articolo 30
Cooperazione con altre reti di informazione e di assistenza

1. **Previa consultazione degli Stati membri**, [...] la Commissione decide quali modalità informali di governance esistenti relative ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi elencati nell'allegato III o agli ambiti delle informazioni di cui all'allegato I, sono inclusi nel gruppo di coordinamento dello sportello.
2. Nei casi in cui le informazioni e i servizi o le reti di assistenza siano stati istituiti mediante un atto **giuridicamente** vincolante dell'Unione per uno qualsiasi dei settori di informazione di cui all'allegato I, la Commissione coordina i lavori del gruppo di coordinamento dello sportello e gli organi di governance di tali servizi o reti al fine di conseguire sinergie ed evitare le duplicazioni.

Articolo 31

[...]

[...]

Articolo 32

Sistema di informazione del mercato interno

1. Ai fini dell'articolo **5, paragrafo 4 bis, e** dell'articolo 11, paragrafo [...] **3, e in conformità degli stessi**, è utilizzato il sistema di informazione del mercato interno istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012.
2. La Commissione può decidere di utilizzare l'IMI come repertorio elettronico di link previsto all'articolo 16, paragrafo 1.

Articolo 33

Relazioni e riesame

Entro quattro anni dall'entrata in vigore del presente regolamento, e successivamente ogni due anni, la Commissione riesamina l'applicazione del presente regolamento e presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione di valutazione sul funzionamento dello sportello e sul funzionamento del mercato interno basata sulle statistiche e sulle informazioni raccolte conformemente agli articoli 21, 22 e 23. Il riesame riguarderà, in particolare, la valutazione del campo di applicazione dell'articolo 12 del presente regolamento, tenendo conto degli sviluppi tecnologici, giuridici e di mercato attinenti allo scambio di prove tra autorità competenti.

Articolo 34

[...]

Articolo 35
Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita da un comitato. Tale comitato è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

Articolo 36
Modifica del regolamento (UE) n. 1024/2012

Il regolamento (UE) n. 1024/2012 è così modificato:

- 1) L'articolo 1 è sostituito dal seguente:

Articolo 1
Oggetto

"Il presente regolamento stabilisce i requisiti per l'uso di un sistema di informazione del mercato interno ("IMI") per la cooperazione amministrativa, compreso il trattamento di dati personali, tra [...]

- a) [...]
- b) [...]
- c) le autorità competenti, **i coordinatori IMI**, la Commissione e gli organismi, i servizi e le agenzie dell'Unione (**"i partecipanti all'IMI"**).

- 2) All'articolo 3, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:
- "1. L'IMI è utilizzato per lo scambio di informazioni, compresi i dati personali, tra i partecipanti all'IMI e per il trattamento di tali informazioni per una delle seguenti finalità:
- a) la cooperazione amministrativa richiesta conformemente agli atti di cui all'allegato;
 - b) la cooperazione amministrativa oggetto di un progetto pilota eseguito conformemente all'articolo 4.";
- 3) l'articolo 5, secondo comma, è così modificato:
- a) la lettera a) è sostituita dalla seguente:
 - "a) "IMI": strumento elettronico fornito dalla Commissione per favorire la cooperazione amministrativa **tra i partecipanti all'IMI** [...];
 - b) la lettera b) è sostituita dalla seguente:
 - "b) "cooperazione amministrativa: attività in collaborazione tra i partecipanti all'IMI attraverso lo scambio e il trattamento di informazioni allo scopo di migliorare l'applicazione del diritto dell'Unione;"
 - c) la lettera g) è soppressa;

- 4) all'articolo 8, paragrafo 1, è aggiunta la lettera seguente:
- "f) "assicurare il coordinamento con organismi, servizi e agenzie dell'Unione e concedere loro l'accesso all'IMI.";
- 5) All'articolo 9, il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:
- "4. La Commissione, gli Stati membri e [...] gli organismi, i servizi e le agenzie dell'Unione istituiscono adeguati strumenti per garantire che agli utenti dell'IMI sia consentito l'accesso ai dati personali trattati nell'ambito dell'IMI soltanto in base al principio della necessità di conoscere e nell'ambito del settore o dei settori del mercato interno per i quali sono stati loro concessi i diritti di accesso conformemente al paragrafo 3.";
- 6) l'articolo 21 è così modificato:
- a) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:
- "2. Il garante europeo della protezione dei dati controlla e provvede a garantire l'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, quando la Commissione o [...] gli organismi, i servizi e le agenzie dell'Unione trattano dati personali nel loro ruolo di partecipanti all'IMI. Si applicano, di conseguenza, gli obblighi e le competenze di cui agli articoli 58 e 59 del [regolamento (UE) No XX/201Y].";
- b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:
- "3. Le autorità nazionali di controllo e il garante europeo della protezione dei dati, ciascuno agendo nell'ambito delle rispettive competenze, cooperano al fine di assicurare il controllo coordinato dell'IMI e del suo uso da parte dei partecipanti all'IMI conformemente all'articolo 62 del [regolamento (UE) XX/201Y].";
- c) il paragrafo 4 è soppresso;

- 7) l'articolo 29, paragrafo 1, è soppresso;
- 8) all'allegato **sono aggiunti i seguenti punti 12 e 13** [...]:

["12. Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati): articolo 56 e articoli da 60 a 66"]

"[...] **13.** [Regolamento (UE) XX/201Y] del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce uno sportello digitale unico che fornisce accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012: **articolo 5, paragrafo 4 bis,** [...] articolo 11, [...] **paragrafo 3** [...] **e articolo 16.**"

Articolo 37
Entrata in vigore

[...] 1. [...] Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

[...] 2. [...] L'articolo 2, l'articolo [...] 4, **gli articoli da 6 a 9** [...], l'articolo 13, l'articolo 14, l'articolo 15, paragrafi da 1 a 3, l'articolo 16, l'articolo 17, l'articolo 21, paragrafi 1 e 2, l'articolo 22, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 23 si applicano a decorrere da ... [due anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].

[...] 3. [...] **L'obbligo di richiesta di traduzioni conformemente all'articolo 9 bis [...] si applica a decorrere da ... [tre anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].**

[...] 4. [...] **L'articolo 5, l'articolo 11 [...] e l'articolo 12, paragrafi da 1 a 6 e paragrafo 8 si applicano a decorrere da [...] [cinque anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].**

5. Fatta salva la data di applicazione degli articoli 2, 7, 8 e 9 [...], le autorità locali rendono accessibili le informazioni, le spiegazioni e le istruzioni di cui ai detti articoli entro [...] [cinque anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo
Il presidente

Per il Consiglio
Il presidente

ALLEGATI

della

PROPOSTA DI REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che istituisce uno sportello digitale unico di accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

ALLEGATO I

Elenco dei settori di informazione che sono pertinenti per i cittadini e le imprese che esercitano i loro diritti nel mercato interno di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a)

Settori di informazione pertinenti per i cittadini:

Settore	INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME <u>derivanti dal diritto dell'Unione e dal diritto nazionale</u>
Viaggiare all'interno dell'Unione	<ul style="list-style-type: none">• Documenti richiesti ai cittadini dell'Unione, ai loro familiari che sono cittadini di paesi terzi, ai minori non accompagnati, ai cittadini di paesi terzi quando viaggiano fra Stati membri dell'Unione (carta di identità, visto, passaporto)• Diritti e obblighi di chi viaggia in aereo, treno, bus o nave all'interno dell'Unione e in partenza dall'Unione e di chi acquista pacchetti turistici o servizi turistici collegati• Assistenza in caso di mobilità ridotta per i viaggi all'interno dell'Unione e in partenza dall'Unione• Trasporto di animali, piante, alcol, tabacco, sigarette e altre merci quando si viaggia nell'Unione• Chiamate vocali e invio e ricevimento di messaggi elettronici e di dati elettronici all'interno dell'Unione

<p>Lavoro e pensionamento all'interno dell'Unione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca di occupazione in un altro Stato membro • Assunzione in un altro Stato membro • Riconoscimento delle qualifiche ai fini dell'occupazione in un altro Stato membro • Regime fiscale in un altro Stato Membro • Condizioni di impiego <u>stabilite da leggi o da strumenti giuridici</u> (tra cui orario di lavoro, ferie retribuite, diritti alle ferie, diritti e obblighi relativi alle ore di lavoro straordinario, controlli sanitari, risoluzione dei contratti, licenziamenti ed esuberi) • Parità di trattamento (norme contro la discriminazione sul posto di lavoro, parità di retribuzione tra uomini e donne, parità di retribuzione tra lavoratori con contratti di lavoro a tempo indeterminato e determinato) • Obblighi in materia di salute e sicurezza in relazione ai diversi tipi di attività • Diritti e obblighi in materia di sicurezza sociale nell'Unione, inclusi quelli relativi alle pensioni
<p>Veicoli nell'Unione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trasferimento temporaneo o permanente di un veicolo a motore in un altro Stato membro • Ottenimento e rinnovo di una patente di guida • Sottoscrizione dell'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore • Acquisto e vendita di un veicolo a motore in un altro Stato membro • [...] • Codice delle strada nazionale e requisiti per i conducenti
<p>Residenza in un altro Stato membro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trasferimento temporaneo o permanente in un altro Stato membro • Partecipazione alle elezioni comunali e alle elezioni del Parlamento europeo • Prescrizioni in materia di carte di soggiorno per i cittadini dell'Unione e i loro familiari, inclusi quelli cittadini di paesi terzi

Studi o tirocini in un altro Stato membro	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenza scolastica in un altro Stato membro • Frequenza universitaria in un altro Stato membro • Volontariato in un altro Stato membro • Tirocini in un altro Stato membro • Attività di ricerca in un altro Stato membro nell'ambito di un programma d'istruzione
Sanità	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza sanitaria in un altro Stato membro • Acquisto, online o di persona, di prodotti farmaceutici su prescrizione medica in uno Stato membro diverso da quello in cui è stata rilasciata la prescrizione
Diritti, obblighi e norme transfrontalieri relativi alla famiglia	<ul style="list-style-type: none"> • Nascita, custodia dei figli minorenni, responsabilità genitoriale, obbligo di pagamento degli alimenti per i figli in una situazione familiare transfrontaliera • Coppie di nazionalità diverse (matrimonio, separazione, divorzio, regime patrimoniale, diritti dei conviventi) • Diritti di successione in un altro Stato membro
Diritti dei consumatori [...]	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto online o di persona di beni e servizi da un altro Stato membro (inclusi i prodotti finanziari) • Titolarità di un conto bancario in un altro Stato membro • Collegamento ai servizi di pubblica utilità, quali gas, energia elettrica, acqua, telecomunicazioni e internet • Pagamenti, compresi i bonifici, ritardi nei pagamenti transfrontalieri • Diritti del consumatore e garanzia in caso di acquisto di beni e servizi • <u>Sicurezza dei prodotti di consumo</u> • <u>Noleggio di un veicolo a motore</u>

Settori di informazione pertinenti per le imprese:

Settore	INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME
Avvio, gestione e chiusura di un'impresa	<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione di un'impresa (procedure di registrazione e forme giuridiche delle attività commerciali) • Diritti di proprietà intellettuale (domanda di brevetto, registrazione di marchi, disegni o progetti, ottenimento dei diritti di riproduzione) • Equità e trasparenza nelle pratiche commerciali, inclusi i diritti dei consumatori e le garanzie relative alla vendita di beni e servizi • Offerta di servizi online per i pagamenti transfrontalieri per la vendita di beni e servizi online • Diritti e obblighi derivanti dal diritto contrattuale, compresi gli interessi di mora • Procedure d'insolvenza e liquidazione della società • Assicurazione crediti • Fusioni di società o vendita di imprese
Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Condizioni di impiego <u>stabilite da leggi o da strumenti giuridici</u> (tra cui orario di lavoro, ferie retribuite, diritti alle ferie, diritti e obblighi relativi alle ore di lavoro straordinario, controlli sanitari, risoluzione dei contratti, licenziamenti ed esuberi) • Diritti e obblighi in materia di sicurezza sociale nell'Unione (iscrizione in qualità di datore di lavoro, iscrizione dei dipendenti, notifica della scadenza di un contratto d'impiego, versamento dei contributi sociali, diritti e obblighi relativi alle pensioni) • Assunzione di lavoratori in altri Stati membri (distacco dei lavoratori, norme sulla libera prestazione dei servizi, requisiti in materia di residenza per i lavoratori) • Parità di trattamento (norme contro la discriminazione sul posto di lavoro, parità di retribuzione tra uomini e donne, parità di retribuzione tra lavoratori con contratti di lavoro a tempo indeterminato e determinato) • Norme in materia di rappresentanza del personale

Imposte	<ul style="list-style-type: none"> • IVA: informazioni su norme generali, aliquote ed esenzioni, partita IVA e pagamento dell'IVA, rimborsi • Accise: informazioni su norme generali, aliquote ed esenzioni • Altre imposte: pagamento, aliquote
Merci	<ul style="list-style-type: none"> • Ottenimento del marchio CE • Individuazione delle norme e delle specifiche tecniche applicabili e certificazione dei prodotti • Riconoscimento reciproco dei prodotti non soggetti a specifiche dell'Unione • Prescrizioni relative alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze chimiche pericolose • Vendita a distanza/fuori dai locali commerciali: informazioni da fornire anticipatamente ai clienti, conferma scritta del contratto, recesso da un contratto, consegna delle merci, altri obblighi specifici • Prodotti difettosi: diritti dei consumatori e garanzie, responsabilità post vendita, mezzi di reclamo per la parte lesa • Certificazione, etichette (EMAS, etichette sulla progettazione ecocompatibile, etichettatura energetica, marchio Ecolabel UE) • Riciclaggio e gestione dei rifiuti
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione di licenze, autorizzazioni o permessi per l'avvio di un'impresa • Notifica delle attività transfrontaliere alle autorità • Riconoscimento delle qualifiche professionali

Finanziamento di un'attività commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso a finanziamenti a livello dell'Unione, inclusi i programmi di finanziamento dell'Unione e sovvenzioni alle imprese • Accesso ai finanziamenti a livello nazionale • Iniziative rivolte agli imprenditori (scambi organizzati per i nuovi imprenditori, programmi di mentoring ecc.)
Appalti pubblici	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a gare d'appalto: norme e procedure • Presentazione di un'offerta in risposta a un bando di gara pubblico • Segnalazione di irregolarità in relazione alla procedura di gara
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Obblighi in materia di salute e sicurezza in relazione ai diversi tipi di attività, compresa la prevenzione dei rischi, l'informazione e la formazione

ALLEGATO II
Procedure di cui all'articolo 5, paragrafo 2

Eventi della vita	Procedure	Risultati previsti <u>fatta salva una valutazione della domanda da parte dell'autorità competente conformemente al diritto nazionale, se del caso</u>
Nascita	Richiesta <u>di una prova della registrazione di nascita [...]</u>	<u>Prova della registrazione di nascita o</u> certificato di nascita
Studio	Domanda di <u>finanziamento degli studi per l'istruzione terziaria</u> , come borse di studio e <u>prestiti per studenti</u> offerti da un <u>organismo o ente pubblico</u>	Decisione [...] <u>in merito alla</u> domanda di <u>finanziamento [...]</u> <u>o avviso di ricevimento</u>
	<u>Richiesta di riconoscimento accademico di diplomi, certificati o altri attestati relativi a studi o corsi [...]</u>	<u>Decisione in merito alla richiesta di riconoscimento</u>

Lavoro	<u>Richiesta di determinazione della legislazione applicabile [...] a norma del titolo II del regolamento (UE) 883/2004³⁸</u>	<u>[...] Decisione sulla legislazione applicabile</u>
	<u>Notifica di cambiamenti, rilevanti ai fini delle prestazioni di sicurezza sociale, della situazione personale o professionale della persona [...] che percepisce tali prestazioni</u>	<u>Conferma di ricevimento della notifica di cambiamento</u>
	<u>Domanda per la tessera europea di assicurazione malattia (TEAM)</u>	<u>Tessera europea di assicurazione malattia (TEAM)</u>
	[...]	[...]
Trasferimento	Registrazione del cambio di indirizzo	Conferma della <u>cancellazione dall'indirizzo precedente e della registrazione [...] al nuovo indirizzo</u>
	[...]	[...]
	Registrazione di un veicolo a motore <u>proveniente da uno Stato membro dell'UE o in esso già registrato, secondo le procedure standard³⁹</u>	<u>Prova della registrazione di un veicolo a motore [...]</u>

³⁸ **[...] Regolamento (CE) n. 883/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, relativo al coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale .**

³⁹ **Sono inclusi i seguenti veicoli: a) i veicoli a motore e i rimorchi di cui all'articolo 3 della direttiva 2007/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 263 del 9.10.2007, pag. 1) e b) i veicoli a motore a due o tre ruote, gemellate o no, destinati a circolare su strada di cui all'articolo 1 della direttiva 2002/24/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 124 del 9.5.2002, pag. 1).**

Pensionamento	Domanda di pensione e di prestazioni di prepensionamento presso regimi <u>obbligatori</u> [...]	<u>Conferma di ricevimento della domanda o</u> [...] <u>decisione</u> relativa alla domanda di pensione o di prepensionamento
Avvio di un'impresa	Procedura di registrazione generale delle attività commerciali, escluse le procedure relative alla costituzione di imprese o società ai sensi dell'articolo 54, secondo comma, del TFUE	Conferma del completamento di tutti i passi necessari per avviare un'attività commerciale
	Iscrizione di un datore di lavoro (persona fisica) presso i regimi pensionistici e assicurativi <u>obbligatori</u> [...]	<u>Conferma della registrazione o</u> numero di sicurezza sociale
	Iscrizione di dipendenti presso i regimi pensionistici e assicurativi <u>obbligatori</u> [...]	<u>Conferma della registrazione o</u> numero di sicurezza sociale
Esercizio di un'attività	Notifica ai regimi di sicurezza sociale della fine del contratto con un dipendente, <u>escluse le procedure per la risoluzione collettiva dei contratti dei dipendenti</u>	Conferma di ricevimento della notifica
	Pagamento dei contributi sociali per i lavoratori dipendenti	Ricevimento o altra forma di conferma del pagamento dei contributi sociali per i lavoratori dipendenti

ALLEGATO III

Elenco dei servizi di assistenza e risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c)

- 1) Sportelli unici⁴⁰
- 2) Punti di contatto per i prodotti⁴¹
- 3) Punti di contatto per i prodotti da costruzione⁴²
- 4) Centri di assistenza nazionali per le qualifiche professionali⁴³
- 5) Punti di contatto in materia di assistenza sanitaria⁴⁴
- 6) EURES⁴⁵
- 7) Risoluzione delle controversie online⁴⁶

⁴⁰ Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36).

⁴¹ Regolamento (CE) n. 764/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che stabilisce procedure relative all'applicazione di determinate norme tecniche nazionali a prodotti legalmente commercializzati in un altro Stato membro e che abroga la decisione n. 3052/95/CE (GU L 218 del 13.8.2008, pagg. 21-29).

⁴² Regolamento (UE) n. 305/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, che fissa condizioni armonizzate per la commercializzazione dei prodotti da costruzione e che abroga la direttiva 89/106/CEE del Consiglio (GU L 88 del 4.4.2011, pagg. 5-43).

⁴³ Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (GU L 255 del 30.9.2005, pag. 22-142).

⁴⁴ Direttiva 2011/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera (GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45).

⁴⁵ Regolamento (UE) 2016/589 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 aprile 2016, relativo a una rete europea di servizi per l'impiego (EURES), all'accesso dei lavoratori ai servizi di mobilità e a una maggiore integrazione dei mercati del lavoro e che modifica i regolamenti (UE) n. 492/2011 e (UE) n. 1296/2013 (Testo rilevante ai fini del SEE) (GU L 107 del 22.4.2016, pagg. 1-28).

⁴⁶ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pagg. 1-12).