

Bruxelles, 4 maggio 2017
(OR. en)

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

8838/17
ADD 3

MI 378
ENT 113
TELECOM 103
DIGIT 119
COMPET 293
IND 100
CODEC 728
IA 73

PROPOSTA

Origine:	Jordi AYET PUIGARNAU, Direttore, per conto del Segretario Generale della Commissione europea
Data:	2 maggio 2017
Destinatario:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Segretario Generale del Consiglio dell'Unione europea

n. doc. Comm.:	SWD(2017) 212 final
----------------	---------------------

Oggetto:	DOCUMENTO DI LAVORO DEI SERVIZI DELLA COMMISSIONE RELAZIONE RIEPILOGATIVA SULLA CONSULTAZIONE DEI PORTATORI D'INTERESSE SULLO SPORTELLO DIGITALE UNICO che accompagna il documento 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
----------	--

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento SWD(2017) 212 final.

All.: SWD(2017) 212 final

Bruxelles, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Pacchetto sulla conformità

DOCUMENTO DI LAVORO DEI SERVIZI DELLA COMMISSIONE

**RELAZIONE RIEPILOGATIVA SULLA CONSULTAZIONE DEI PORTATORI
D'INTERESSE SULLO SPORTELLO DIGITALE UNICO**

che accompagna il documento

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**

{COM(2017) 256 final}

{SWD(2017) 211 final}

{SWD(2017) 213 final}

{SWD(2017) 214 final}

RELAZIONE RIEPILOGATIVA SULLA CONSULTAZIONE DEI PORTATORI D'INTERESSE SULLO SPORTELLO DIGITALE UNICO

1. RISULTATI DEL PROCESSO DI CONSULTAZIONE

Il processo di consultazione sullo sportello digitale unico è iniziato a novembre 2015 e si è concluso a dicembre 2016.

Tale processo ha compreso un workshop per i portatori d'interesse, una consultazione pubblica online, alcune riunioni con rappresentanti dei portatori d'interesse e vari scambi con gli Stati membri. Considerate la portata di tali attività e la risposta ottenuta, si è deciso di non avviare una consultazione specifica rivolta alle PMI e alle start-up.

Di seguito sono analizzati i principali risultati di ogni attività di consultazione.

2. RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DI CONSULTAZIONE

2.1 Conclusioni del workshop per i portatori d'interesse allo sportello digitale unico

Il workshop sullo sportello digitale unico si è tenuto a Bruxelles a marzo 2016, con la partecipazione di rappresentanti dei punti di contatto unico, delle camere di commercio e delle autorità nazionali.

I partecipanti hanno sottolineato l'esistenza di molti problemi legati sia all'accesso alle informazioni sia alla disponibilità di procedure elettroniche e di servizi di assistenza, dovuti a lacune normative, a mancanza di informazioni o di assistenza, nonché all'insoddisfacente attuazione da parte delle autorità nazionali e locali.

2.1.1 Informazioni online sulle norme applicabili a livello nazionale e dell'Unione

I partecipanti hanno affermato che per le imprese stabilirsi all'estero e fornire servizi o vendere beni è gravoso e costoso. Sebbene a volte le informazioni siano fornite online, queste sono difficili da trovare e da capire soprattutto perché mancano lingue alternative e sono ampiamente utilizzate espressioni gergali, oppure le informazioni sono di carattere generale e non si applicano ai casi concreti in questione. I partecipanti hanno vivamente consigliato di mantenere elevati gli standard qualitativi di tali informazioni. Il contenuto e la presentazione delle informazioni devono essere costantemente migliorati tenendo conto del feedback degli utenti.

2.1.2 Procedure elettroniche per conformarsi alle norme nazionali

I partecipanti hanno messo in evidenza la grande difficoltà nell'uso di procedure elettroniche transfrontaliere. Sebbene a livello nazionale alcuni Stati membri abbiano compiuto notevoli progressi in termini di e-government, il riconoscimento all'estero dell'identificazione e della firma elettroniche è ancora molto limitato e ciò impedisce ai cittadini di altri paesi di accedere a tali procedure.

2.1.3 Servizi personalizzati di assistenza e consulenza

L'accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi è ancora limitato a causa della scarsa preparazione e degli ostacoli linguistici. Secondo i partecipanti uno sportello digitale unico dovrebbero offrire servizi d'informazione e di assistenza personalizzati sia nella lingua nazionale sia in inglese, rispondendo in tempi ragionevolmente brevi.

2.2 Risultati della consultazione pubblica online

La consultazione pubblica, rimasta aperta dal 28 agosto al 28 novembre 2016, era rivolta al mondo imprenditoriale (organizzazioni rappresentative di imprenditori, lavoratori autonomi e commercianti), ai cittadini (privati, organizzazioni rappresentanti i cittadini o i consumatori e mondo accademico) e alle autorità pubbliche.

Tabella 1 — Distribuzione dei partecipanti

Tipo di partecipante	N. di risposte	% di risposte
Lavoratori autonomi	33	9%
Imprese	94	26%
di cui:		
- PMI (da 1 a 249 dipendenti)	87	93% delle imprese partecipanti
- Aziende con più di 250 dipendenti	7	7% delle imprese partecipanti
Organizzazioni rappresentative di commercianti	35	10%
Totale categoria imprenditoriale	162	45%
Singoli cittadini	147	40%
Organizzazioni rappresentanti cittadini/consumatori	11	3%
Mondo accademico/istituti di ricerca	8	2%
Totale cittadini	166	45%
Autorità pubbliche (amministrazione pubblica)	39	10%
Totale Autorità pubbliche (amministrazione pubblica)	39	10%
NUMERO TOTALE DI RISPOSTE	367	100%

Si veda l'allegato 16 della valutazione d'impatto per un'analisi dettagliata dei risultati.

La consultazione pubblica ha messo in luce l'esistenza di un forte consenso, tra le imprese e i cittadini, circa l'importanza dei pilastri principali dello sportello digitale unico, in particolare:

- necessità di informazioni relative alle norme e alle procedure in altri paesi dell'UE: il 93% delle imprese partecipanti e il 92% dei cittadini ritengono questo aspetto importante o molto importante;
- accesso alle procedure elettroniche: il 94% delle imprese partecipanti e il 92% dei cittadini ritengono questo aspetto importante o molto importante;
- accesso a servizi di assistenza su richiesta: l'88% delle imprese partecipanti e l'87% dei cittadini ritengono questo aspetto importante o molto importante.

2.2.1 Informazioni online sulle norme applicabili a livello nazionale e dell'Unione

Le imprese e i cittadini hanno espresso un interesse molto simile per quanto riguarda le informazioni online sulle norme nazionali e dell'UE. Per la maggior parte dei partecipanti Internet è la prima fonte di informazioni su tali questioni (74% delle imprese e 80% dei cittadini). La maggior parte ha tentato di cercare tali informazioni online (rispettivamente il 78% e il 70%), ma trovarle è stato difficile (rispettivamente 80% e 60%). Le principali difficoltà sono la mancanza di reperibilità (48% e 43% rispettivamente), la qualità (40% in entrambi i casi) e la lingua (il 24% e il 13% rispettivamente).

Ciò si riflette nelle risposte relative ai criteri qualitativi per le informazioni online. Per entrambe le categorie, le informazioni dovrebbero essere innanzitutto reperibili (82% e 72% rispettivamente), pertinenti, pratiche e aggiornate (77% e 69% rispettivamente) e disponibili in un'altra lingua dell'UE (rispettivamente 72% e 64%). Il 91% delle imprese e l'87% dei cittadini sono in grado di comprendere le informazioni in un'altra lingua dell'UE, la più comune è l'inglese (rispettivamente 88% e 78%), seguita dal francese e dal tedesco.

I partecipanti ritengono che le autorità dovrebbero avere l'obbligo di fornire almeno le principali informazioni necessarie a svolgere un'attività transfrontaliera (80% in entrambi i casi) e che tali informazioni dovrebbe essere fornite almeno in un'altra lingua dell'UE (rispettivamente 77% e 72%). Il modo più efficace per prevenire lacune informative sta nella pubblicazione da parte delle autorità nazionali di tutte le informazioni (77% delle imprese e 63% dei cittadini ritengono tale aspetto molto efficace) o almeno delle informazioni principali necessarie agli utenti transfrontalieri (68% delle imprese ritiene tale aspetto molto efficace) e almeno in un'altra lingua (il 72% delle imprese e il 63% dei cittadini ritiene che questo aspetto sia molto efficace). La maggior parte delle autorità pubbliche ritiene che le informazioni necessarie siano già disponibili (50%), mentre molte ritengono che fornire tutte le informazioni (50%), le informazioni in una banca dati centralizzata dell'UE (48%) e le informazioni almeno in un'altra lingua dell'UE sia difficile, ma fattibile.

Per quanto riguarda le norme e le procedure relative ai prodotti e ai servizi, la maggior parte delle imprese (81%) è favorevole alla fusione dei rispettivi punti di contatto e per le autorità pubbliche (70%) si tratta di un'opzione realistica. La maggior parte di esse la ritiene necessaria o auspicabile, pur considerando l'integrazione difficile o piuttosto difficile (28% e 48% rispettivamente).

2.2.2 Procedure elettroniche per conformarsi alle norme nazionali

Circa la metà delle imprese e dei cittadini ha tentato di effettuare una procedura elettronica in un altro paese UE/SEE. I principali problemi incontrati dalle imprese riguardano l'uso eccessivo di espressioni gergali, il fatto che la procedura non sia completamente realizzabile online e la necessità di tradurre o autenticare i documenti, quelli incontrati dai cittadini

riguardano il fatto che la procedura non sia completamente realizzabile online, che le informazioni non siano facilmente reperibili e la lingua. Secondo entrambi i gruppi di partecipanti i problemi da affrontare con maggiore urgenza sono quelli relativi alla lingua e alla presentazione di documenti.

Gli aspetti più importanti delle procedure elettroniche sono la possibilità di realizzarle completamente online (69% delle imprese e 72% dei cittadini), la facilità di navigazione e la guida passo per passo (rispettivamente 80% e 72%), la traduzione in un'altra lingua dell'UE (rispettivamente 65% e 67%) e il servizio di assistenza tecnica (il 51% e il 63% rispettivamente).

Le tre procedure da mettere online in via prioritaria per le imprese sono: 1) la registrazione dell'attività commerciale, 2) l'apertura della partita IVA e 3) la dichiarazione IVA. Per i cittadini, sono: 1) la richiesta e il rinnovo della carta d'identità, 2) la domanda di riconoscimento delle qualifiche professionali e 3) la variazione d'indirizzo.

Secondo tutti i partecipanti le procedure dovrebbero obbligatoriamente essere presentate almeno in un'altra lingua dell'UE (78% delle imprese, 73% dei cittadini e 55% delle autorità pubbliche). Inoltre dovrebbe essere obbligatorio che le procedure più importanti siano interamente online (rispettivamente 67%, 69% e 70%) come dovrebbe esserlo qualunque altra procedura pertinente che venga prevista dalla legislazione europea in futuro (rispettivamente 69%, 67% e 48%).

Queste sono giudicate le misure più efficaci per incoraggiare la transizione verso le procedure elettroniche. Metà delle pubbliche autorità ritiene che tali misure siano impegnative ma realizzabili. L'altra metà è ripartita tra quelle che considerano tali procedure già in atto e quelle che le ritengono impossibili o inutili.

La maggior parte delle autorità pubbliche considera il passaggio all'e-government in modo neutro (50%) o positivo (30%). Le amministrazioni sono equamente suddivise tra quelle che prevedono di aumentare le procedure online nei prossimi due anni (completamente realizzabili online nell'83% di tali casi) e quelle che non lo prevedono.

2.2.3 Servizi personalizzati di assistenza e consulenza

Secondo i partecipanti i criteri di qualità più importanti dei servizi personalizzati di assistenza sono i seguenti: risposte rapide (70% delle imprese e 63% dei cittadini), risposta alla richiesta/domanda specifica (75% e 79% rispettivamente), affidabilità e precisione giuridica (69% e 60% rispettivamente), chiarezza, semplicità, uso di terminologia non giuridica (64% delle imprese), disponibilità dei servizi in lingua straniera (68% e 58% rispettivamente) e attraverso diversi canali (35% dei cittadini).

2.2.4 Meccanismo di feedback

La maggior parte dei partecipanti è disposta a fornire un feedback sulla propria esperienza nel mercato unico per orientare le decisioni politiche.

2.3 Riunioni e scambi con le imprese e i cittadini interessati

I principali contributi provengono dalle fonti seguenti:

- l'audizione sul tema "La cittadinanza dell'UE in pratica" tenutasi a marzo 2016;
- la discussione durante l'Assemblea annuale delle PMI tenutasi a Lussemburgo a novembre 2015; la discussione con i rappresentanti delle PMI a giugno e ottobre 2016;
- le riunioni bilaterali con le organizzazioni rappresentative degli imprenditori e dei consumatori tenutesi nel corso del 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BUSINESSEUROPE, le camere di commercio nazionali, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, la tavola rotonda europea degli industriali ecc.) e con imprese che operano nella maggior parte dei paesi dell'UE;
- le discussioni nei gruppi di esperti della Commissione, particolarmente in materia di e-government, sull'attuazione della direttiva servizi, sul diritto alla libera circolazione delle persone, sul diritto alla tutela consolare dei cittadini dell'Unione non rappresentati all'estero e le discussioni nel gruppo interservizi sulla cittadinanza dell'Unione;
- le discussioni nelle reti della Commissione quali il comitato di gestione dei problemi orizzontali relativi agli scambi di prodotti agricoli trasformati, la piattaforma REFIT, il Forum del mercato unico e le riunioni nell'ambito dello "Small Business Act";
- i documenti inviati nell'ambito della consultazione pubblica online che illustrano la posizione delle associazioni di imprenditori e di consumatori;
- la presentazione degli strumenti esistenti e la discussione in merito ad essi nei gruppi di esperti quali il comitato di redazione dei portali "La tua Europa" e "La tua Europa - Consulenza", la rete SOLVIT, la rete EU-GO (sportelli unici), i centri d'informazione Europe Direct ecc.

2.3.1 Informazioni online sulle norme applicabili a livello nazionale e dell'Unione

Le riunioni con i portatori d'interesse hanno confermato che le informazioni relative alle norme vigenti nei paesi dell'UE sono necessarie, ma difficili da trovare.

Uno dei centri per i consumatori europei propone che gli Stati membri forniscano tutte le informazioni necessarie a svolgere attività transfrontaliere, a titolo privato o commerciale almeno in una lingua straniera.

Le imprese interessate hanno ribadito che le informazioni dovrebbero essere di elevata qualità, complete, attendibili, aggiornate e sicure, in modo che gli utenti possano farvi affidamento. Dovrebbero includere le prescrizioni tecniche e regolamentari dettagliate relative a prove e relazioni, nonché informazioni in materia fiscale e di sicurezza sociale ecc..

Eurochambres ha individuato mediante un'indagine interna i maggiori ostacoli per il mercato unico, tra cui l'inaccessibilità delle informazioni relative a norme e prescrizioni nazionali (81%) e le differenze tra norme nazionali in materia di prodotti e servizi (81%).

Una grande impresa presente in quasi tutti gli Stati membri ha osservato che prima di avviare l'attività in un nuovo paese le occorrono 2 anni e l'impiego di notevoli risorse per individuare le prescrizioni giuridiche applicabili ai suoi prodotti.

Varie organizzazioni imprenditoriali sottolineano nei loro documenti di sintesi l'utilità di ottimizzare gli strumenti d'informazione online esistenti raggruppandoli in un unico quadro di riferimento. Alcuni incoraggiano un'architettura informativa comune per tutti gli Stati membri che permetterebbe a coloro che forniscono le informazioni di individuare quelle che sono tenute a rendere accessibili e facili da reperire.

2.3.2 Procedure elettroniche per conformarsi alle norme nazionali

La maggior parte delle imprese interessate sostiene che tutte le procedure devono essere pienamente disponibili online per evitare di sprecare tempo e denaro. Alcune sono disposte ad accettare eccezioni solo quando è in gioco la sicurezza.

Alcune associazioni imprenditoriali si rammaricano del fatto che soltanto alcune procedure sono disponibili online e solo per alcuni settori rappresentati presso gli attuali sportelli unici e propongono un collegamento tra punti di contatto per renderli più utili ed efficaci. Secondo alcuni portatori d'interesse la Commissione dovrebbe coordinare e applicare criteri di qualità e migliorare l'interoperabilità tra i portali nazionali, anche in materia di firma elettronica a livello transfrontaliero e di identificazione elettronica a portata di utente.

Alcuni portatori d'interesse hanno messo in evidenza la difficoltà di ottenere elettronicamente autorizzazioni di autorità locali a causa dell'incompatibilità tra sistemi.

Per alcune imprese sarebbe utile disporre di un glossario che aiuti a individuare l'autorità competente per una procedura specifica in un altro paese, in quanto le competenze sono spesso ripartite in modi diversi.

La maggior parte dei rappresentanti delle imprese è favorevole a moduli comuni e a una maggiore armonizzazione delle procedure e delle norme tra Stati membri.

Secondo BusinessEurope le procedure che in via prioritaria devono essere completamente realizzabili online a livello transnazionale sono: la costituzione di società, l'iscrizione presso le autorità tributarie, la presentazione di dichiarazioni fiscali e gli appalti elettronici.

2.3.3 Servizi personalizzati di assistenza e consulenza

Le associazioni di PMI hanno messo in luce la necessità di servizi di assistenza di buona qualità, in particolare per reperire e comprendere le prescrizioni nazionali. Anche le grandi imprese consigliano di mettere a disposizione degli utenti servizi di assistenza abordabili che li accompagnino in tutte le operazioni transfrontaliere per assicurare il rispetto delle prescrizioni locali. I rappresentanti dei settori minori sostengono di non disporre di associazioni nazionali che li aiutino a espandersi in nuovi mercati.

La maggior parte dei portatori d'interesse consultati ha sottolineato che i servizi di assistenza dovrebbero essere disponibili almeno in una lingua comunemente compresa negli Stati membri, ad esempio l'inglese, mentre alcune auspicano servizi di assistenza in tutte le lingue.

2.4 Consultazione con le amministrazioni degli Stati membri

Gli Stati membri sono stati consultati tramite il gruppo di esperti sulla direttiva servizi, il comitato consultivo sul reciproco riconoscimento e incontri bilaterali con le autorità nazionali e i loro uffici di rappresentanza a Bruxelles. Alcuni Stati membri hanno inoltre presentato documenti di sintesi in occasione della consultazione pubblica.

17 Stati membri hanno pubblicato un documento di sintesi a favore di una rete di sportelli digitali unici (portali di e-government pienamente funzionanti) per aiutare le imprese ad avviare l'attività, ad espandersi e a commerciare a livello transfrontaliero, fornendo tutte le informazioni necessarie a operare in un altro Stato membro. Tali Stati membri sostengono

anche l'idea che le imprese debbano affrontare una sola procedura digitale per avviare l'attività e operare ovunque nell'UE.

2.4.1 Governance dello sportello digitale unico

La maggior parte degli Stati membri è favorevole a una chiara ripartizione delle competenze tra livello nazionale e livello UE. Tutti i partecipanti ritengono che la proprietà e la gestione dei contenuti debba essere di competenza nazionale. La maggior parte di essi desidera che la Commissione europea svolga un forte ruolo di coordinamento definendo gli obiettivi in termini di contenuto, aggiornamenti, utilità ecc. Alcuni sostengono la creazione di un organo di coordinamento più influente, per esempio rispetto a quello della rete EUGO. Molti sono favorevoli all'istituzione di misure esecutive da applicarsi qualora gli standard di qualità convenuti non siano rispettati. Gli Stati membri hanno inoltre sottolineato la necessità di preservare la loro autonomia quando si tratta di iniziative nazionali.

Gli Stati membri hanno inoltre messo in evidenza la necessità di integrare ulteriormente iniziative e portali a livello UE.

Molti portatori d'interesse in questa categoria sono favorevoli alla raccolta di dati e di feedback degli utenti per migliorare i servizi.

2.4.2 Informazioni online sulle norme applicabili a livello nazionale e dell'Unione

Gli Stati membri per la maggior parte sono propensi a fornire le informazioni di base relative alle operazioni transfrontaliere e sostengono l'idea di una fusione o di un collegamento tra i punti di contatto esistenti come pure di rendere obbligatoria la diffusione delle informazioni in un'altra lingua comunemente utilizzata nell'UE.

2.4.3 Procedure elettroniche per conformarsi alle norme nazionali

I fatti dimostrano che le procedure online richiedono investimenti ingenti, cosa che a volte ne rallenta l'adozione. Alcuni Stati membri tuttavia hanno rilevato che lo sportello digitale unico potrebbe portare a una comunicazione e a uno scambio di informazioni più efficace tra la Commissione europea e gli Stati membri consentendo l'individuazione delle procedure più usate nei vari Stati membri e la loro maggiore razionalizzazione. Alcuni Stati membri sono favorevoli al fatto che la futura legislazione dell'UE e la sua attuazione a livello nazionale si ispirino al principio "in primo luogo in forma digitale".

La maggioranza degli Stati membri ha sottolineato da un lato l'importanza dell'interoperabilità e dall'altro i problemi posti dall'identificazione, dall'autenticazione e dalla firma elettronica.

2.4.4 Servizi personalizzati di assistenza e consulenza

Alcuni Stati membri sono preoccupati per l'impatto che può avere l'istituzione dello sportello digitale unico sugli investimenti effettuati per la creazione degli sportelli unici o di altri punti di contatto o di portali delle camere di commercio e la maggior parte preferirebbe che lo sportello digitale unico si basasse sui sistemi esistenti.

2.5 Conclusioni

I principali elementi che emergono dalla consultazione sono la necessità di affrontare la quantità e la qualità delle informazioni relative al mercato unico, alle procedure elettroniche e

ai servizi di assistenza disponibili. Gli obiettivi dell'iniziativa sono ampiamente sostenuti e i portatori d'interesse mostrano un elevato interesse per il loro concreto conseguimento.

Le imprese e i cittadini ritengono che avere accesso a tutte le informazioni pertinenti sarebbe utile per prendere decisioni informate. Gli Stati membri ritengono che un livello minimo di informazioni necessarie sia già offerto e che sarebbe difficile offrire tutte le informazioni online.

La maggior parte dei partecipanti desidera svolgere le procedure transfrontaliere online. Gli Stati membri esprimono perplessità circa la fattibilità, in particolare per quanto riguarda l'autenticazione e il riconoscimento reciproco delle firme elettroniche e i costi potenziali per la messa online di tutte le procedure. La maggior parte degli Stati membri vorrebbe assicurarsi che lo sportello digitale unico si basi sui sistemi esistenti.

Tali risultati sono presi pienamente in considerazione nel pacchetto di opzioni preferite proposto e presentato nella valutazione d'impatto.