CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA

Bruxelles, 8 giugno 2012 (12.06)
(OR. en)

11145/12

COMPET 413
MI 422
ETS 17

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Jordi AYET PUIGARNAU, Direttore, per conto del Segretario Generale della Commissione europea
Data:	8 giugno 2012
Destinatario:	Uwe CORSEPIUS, Segretario Generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	COM(2012) 261 final
Oggetto:	Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni sull'attuazione della direttiva sui servizi. Un parternariato per una nuova crescita nel settore dei servizi. 2012-2015

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento della Commissione COM(2012) 261 final.

All.: COM(2012) 261 final

COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 8.6.2012
COM(2012) 261 final

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

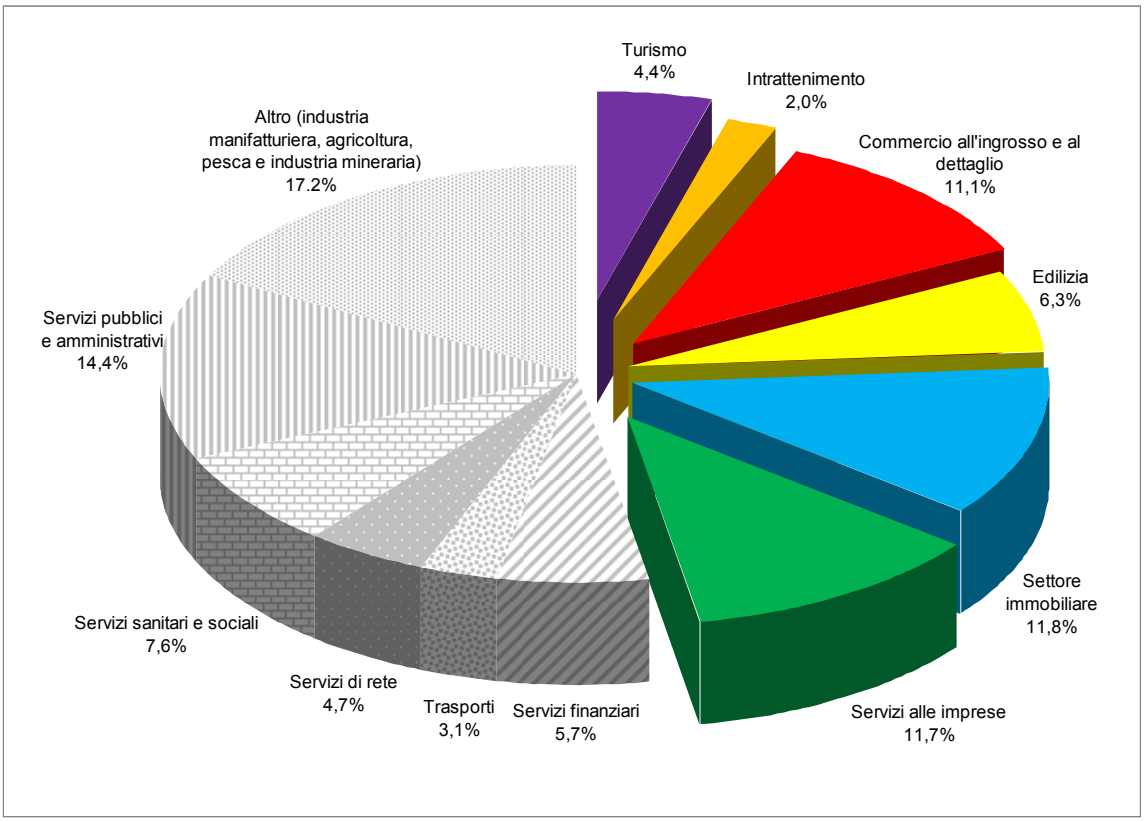
sull'attuazione della direttiva sui servizi.

Un parternariato per una nuova crescita nel settore dei servizi. 2012-2015

{SWD(2012) 146 final}
{SWD(2012) 147 final}
{SWD(2012) 148 final}

I. INTRODUZIONE: CREARE CRESCITA E OCCUPAZIONE GRAZIE AI SERVIZI

Il settore dei servizi costituisce un fattore significativo per la crescita dell'Unione europea, in quanto rappresenta più del 65% del PIL e dell'occupazione nell'UE. La direttiva sui servizi è il principale strumento a livello europeo per promuovere una riforma strutturale nel settore, e disciplina una varietà di servizi che rappresentano oltre il 45% del PIL dell'UE. La sua attuazione ha comportato un notevole passo avanti in termini di eliminazione degli ostacoli e di orientamento verso un mercato interno dei servizi realmente integrato. Centinaia di leggi nazionali sono state modernizzate e migliaia di requisiti discriminatori, ingiustificati o sproporzionati sono stati eliminati in tutta l'UE. Gli strumenti creati per sostenere l'attuazione della direttiva (gli "sportelli unici") sono attualmente operativi nella maggior parte degli Stati membri e contribuiscono a ridurre sensibilmente gli oneri amministrativi in questo settore.



Fonte: Eurostat, statistiche sulla contabilità nazionale, valore aggiunto lordo, 2009.
Nota: la parte più scura sul lato destro mostra i servizi contemplati dalla direttiva sui servizi.

Il grafico mostra il contributo all'economia dell'UE dei settori che rientrano nel campo di applicazione della direttiva, che rappresentano circa il 45% del PIL, e di quelli che non rientrano in tale campo.

La maggior parte dei settori non contemplati dalla direttiva sono contemplati da una legislazione settoriale specifica (cfr. allegato 1).

I servizi di interesse economico generale sono presenti in numerosi settori dei servizi; essi sono più specificamente disciplinati nella comunicazione della Commissione, del 20 dicembre 2011, "Una disciplina di qualità per i servizi di interesse generale in Europa".

Le misure che gli Stati membri hanno adottato per attuare la direttiva sui servizi contribuiranno nel tempo al PIL dell'UE con un ulteriore 0,8% (la maggior parte degli effetti si materializzeranno nei 5-10 anni successivi a quello di attuazione[1]). È evidente, tuttavia, che i prestatori di servizi debbano ancora far fronte a ostacoli qualora intendano operare servizi transfrontalieri e, a differenza di quanto avviene nel mercato interno per le merci, i consumatori non sono sempre in grado di accedere facilmente ai servizi in tutta l'UE. L'analisi economica ha dimostrato che, se gli Stati membri abolissero quasi tutte le restrizioni che sussistono ancora, il vantaggio economico totale sarebbe più di tre volte superiore rispetto a quanto realizzato finora, ossia circa il 2,6% del PIL[2].

Pertanto, può essere fatto molto per massimizzare i benefici economici offerti dalla direttiva sui servizi. Gli Stati membri, conformemente alle richieste del Consiglio europeo[3], dovrebbero garantire che la direttiva possa essere pienamente messa a frutto. La sua piena attuazione migliorerà notevolmente il funzionamento del mercato unico per i servizi, in particolare facilitando l'accesso al mercato delle PMI e ampliando le possibilità di scelta dei consumatori. Essa contribuirà inoltre a rafforzare la competitività, la crescita e l'occupazione nell'UE. La presente comunicazione illustra il modo in cui tale obiettivo può essere raggiunto, e risponde all'obbligo di relazione della Commissione di cui all'articolo 41 della direttiva, nonché alle richieste avanzate dal Consiglio europeo e dal Parlamento europeo di monitorare attentamente e riferire in merito all'attuazione della direttiva ed alle iniziative volte a migliorare e rafforzare il mercato unico dei servizi. Essa definisce le misure che gli Stati membri e la Commissione dovrebbero adottare per garantire che la direttiva abbia il massimo impatto possibile. Tali azioni si basano sulle informazioni dettagliate relative all'attuazione della direttiva sui servizi in ogni Stato membro, e sull'esito dei controlli di prestazione fornito nei documenti di lavoro di accompagnamento[4].

Le azioni saranno controllate mediante le misure per il miglioramento della governance del mercato unico che la Commissione ha presentato in una comunicazione adottata contemporaneamente alla presente. Tale controllo rientrerà nella sorveglianza effettuata nell'ambito del semestre europeo e, si rifletterà, se necessario, in raccomandazioni specifiche per paese. Il 30 maggio 2012, la Commissione ha già proposto raccomandazioni a 12 Stati membri in relazione alle riforme strutturali nel settore dei servizi[5].

---

1 Studio della Commissione *"L'impatto economico della direttiva sui servizi: una prima valutazione a seguito dell'attuazione",* pubblicata sul sito http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/economic_paper/2012/index_en.htm

2 La cifra 2.6% comprende il suddetto 0,8% aggiuntivo del PIL dell'UE, nonché ulteriori guadagni dell'1,8% del PIL che potrebbero essere realizzati nel quadro di un più ambizioso scenario nel quale gli Stati membri aboliscono quasi tutte le restrizioni.

3 Dichiarazione dei membri del Consiglio europeo, 30 gennaio 2012.

4 Documento di lavoro dei servizi della Commissione "Informazioni dettagliate sull'attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno"; Documento di lavoro dei servizi della Commissione "Risultati dei controlli delle prestazioni del mercato interno per i servizi (edilizia, servizi alle imprese e turismo)".

5 COM (2012) 299 "Azione per la stabilità, la crescita e l'occupazione" del 30 maggio 2012.

II. GARANTIRE LA PIENA EFFICACIA DELLA DIRETTIVA SUI SERVIZI

La direttiva copre un'ampia gamma di settori che variano dai servizi tradizionali ai servizi basati sulla conoscenza. L'effetto della direttiva è di ampia portata e riguarda i prestatori di servizi, grandi e piccoli, tra cui migliaia di PMI.

La Commissione concentrerà i suoi sforzi su quei settori di servizi che hanno un notevole peso economico e un potenziale di crescita superiore alla media, ovvero:

– i servizi alle imprese, che rappresentano l'11,7% del PIL,

– l'edilizia, che rappresenta il 6,3% del PIL,

– il turismo, che rappresenta il 4,4% del PIL, e

– i servizi al dettaglio, che rappresentano il 4,2% del PIL.

Garantendo una migliore attuazione e una migliore realizzazione sul campo si può ottenere molto più di quanto è già stato convenuto. Si tratta di un'opportunità che l'UE non può permettersi di ignorare, al fine di conseguire risultati a breve termine per la crescita e l'occupazione.

Gli Stati membri e la Commissione dovrebbero concentrarsi principalmente su un'applicazione più ambiziosa e completa della direttiva sui servizi, allo scopo di sfruttare il suo potenziale inutilizzato prima di estendere il suo campo di applicazione. Quasi tutte le attività commerciali di servizio sono già disciplinate dalla legislazione UE (cfr. allegato 1). La Commissione ritiene pertanto che non vi sia attualmente alcuna necessità di modificare la direttiva in vigore.

Finora, la direttiva ha portato i vantaggi più significativi ai prestatori di servizi che desideravano avviare un'attività commerciale nel loro Stato membro o in un altro. Per contro, i prestatori di servizi che intendano offrire servizi transfrontalieri sono ancora incerti circa i quadri normativi applicati dagli Stati membri e continuano a incontrare ostacoli. In alcuni casi sorgono problemi di incompatibilità o di applicazione errata di altri strumenti UE, come la direttiva sul riconoscimento delle qualifiche professionali e la direttiva sul commercio elettronico.

1. Politica di "tolleranza zero" per non conformità

La Commissione applicherà una politica di "tolleranza zero" in caso di non conformità agli obblighi ineludibili indicati di seguito che la direttiva impone agli Stati membri. La direttiva vieta una serie di requisiti discriminatori e particolarmente onerosi, elencati all'articolo 14. Gli Stati membri li hanno eliminati in larga misura, tuttavia, alcuni requisiti discriminatori sono rimasti in vigore e devono essere soppressi.

La direttiva introduce obblighi specifici per semplificare le procedure di autorizzazione:

1) l'approvazione tacita, ossia il silenzio assenso da parte dell'amministrazione, è prevista all'articolo 13, paragrafo 4, e 2) la validità a livello nazionale delle autorizzazioni prevista all'articolo 10, paragrafo 4.

Un certo numero di Stati membri applica questi obblighi solo in misura limitata e con troppe eccezioni ed è pertanto necessaria un'azione urgente perché siano rispettati correttamente.

La direttiva vieta, all'articolo 24, il divieto totale in materia di comunicazioni commerciali per le professioni regolamentate. Tuttavia, i divieti totali in materia di comunicazioni commerciali esistono ancora in dieci Stati membri e devono essere eliminati.

I requisiti per lo stabilimento rendono impossibile la fornitura di servizi transfrontalieri e costituiscono uno dei requisiti più restrittivi disciplinati dall'articolo 16 della direttiva sui servizi (clausola sulla libera prestazione dei servizi), al paragrafo 2 e gli Stati membri non possono imporli ai prestatori di servizi. Anche i requisiti di residenza e cittadinanza sono vietati dall'articolo 14 della medesima direttiva. Le violazioni di tali divieti ineludibili permangono ancora negli Stati membri e devono essere eliminate[6].

Azioni

Gli Stati membri devono impegnarsi a rendere la loro legislazione pienamente conforme alla direttiva sui servizi, ponendo fine con urgenza ai rimanenti casi di non conformità agli obblighi inequivocabili di cui alla direttiva sui servizi.

La Commissione applicherà la propria politica di tolleranza zero mediante procedimenti di infrazione, se del caso.

2. Massimizzare l'impatto economico della direttiva sui servizi

La direttiva consente agli Stati membri un margine discrezionale in molti aspetti della sua attuazione. In particolare, l'articolo 15 si riferisce a requisiti quali statuti giuridici, detenzione del capitale, restrizioni territoriali e quantitative e tariffe, che gli Stati membri possono mantenere soltanto nella misura in cui questi siano proporzionati e giustificati da ragioni imperative di interesse generale.

Esiste un ampio margine di differenza nella misura in cui gli Stati membri si sono avvalsi di tale potere discrezionale. Spesso essi hanno scelto di mantenere lo status quo invece di essere più ambiziosi nell'apertura dei propri mercati di servizi. Anche se queste scelte non sempre costituiscono una violazione della direttiva, i suddetti requisiti sono di natura tale da ostacolare la crescita economica e gli Stati membri dovrebbero riesaminarli. Ciò dovrebbe consentire di realizzare l'ulteriore margine di crescita individuato.

Gli Stati membri devono pertanto riesaminare il modo in cui hanno utilizzato la loro facoltà discrezionale. Dovrebbero esaminare in via prioritaria i requisiti che limitano le strutture societarie e la detenzione del capitale, che costituiscono un ostacolo allo sviluppo dei servizi professionali. I progressi ottenuti e le riforme in corso in un certo numero di Stati membri dimostrano che tali servizi possono beneficiare di un regime normativo meno severo, senza mettere a rischio la qualità o pregiudicando l'indipendenza dei professionisti.

[6] Cfr. documento di lavoro dei servizi della Commissione "Informazioni dettagliate sull'attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno".

Analogamente, il principio della libera prestazione di servizi di cui all'articolo 16 della direttiva, esige una valutazione della giustificazione e della proporzionalità dei requisiti che gli Stati membri impongono ai prestatori di servizi stabiliti in altri Stati membri quando questi ultimi forniscono servizi transfrontalieri nel loro territorio. Le imprese e i professionisti che prestano servizi transfrontalieri sono ancora troppo spesso incerti circa le norme ad essi applicabili. Quel che è peggio, essi talvolta devono soddisfare virtualmente quasi tutte le leggi dello Stato membro in cui prestano i servizi in aggiunta agli obblighi derivanti dalla legislazione del proprio Stato membro. La legislazione nazionale di attuazione delle norme della direttiva sui servizi relative alla prestazione transfrontaliera di servizi deve essere migliorata in modo da garantire la certezza del diritto e porre fine a questo duplice onere amministrativo.

In particolare, gli obblighi di assicurazione possono costituire un problema per i prestatori di servizi. Essi esistono per molte attività al fine di proteggere i destinatari dei servizi. Alcuni di tali requisiti rappresentano un doppione dei requisiti già soddisfatti nello Stato membro di stabilimento, con un conseguente aumento dei costi per le imprese. Un altro problema ancora più importante è costituito dalla difficoltà di reperire assicuratori nello Stato membro di residenza o nello Stato membro in cui si presta il servizio, per attività transfrontaliere di servizi, in particolare nei settori dell'edilizia e del turismo.

Azioni

La Commissione, insieme agli Stati membri, avvierà nel 2012 un processo di esame inter pares e uno scambio delle migliori prassi, incentrati sui requisiti che limitano le strutture societarie e la detenzione dei capitali e sulla clausola della libera prestazione di servizi. Gli Stati membri si devono impegnare a un esame approfondito della loro legislazione in materia. I risultati saranno valutati entro il primo semestre 2013.

Gli Stati membri devono eliminare tutte le restrizioni e le autorizzazioni che non sono giustificate sulla base della direttiva, e in particolare dovrebbero riesaminare la necessità e la proporzionalità dei requisiti imposti ai prestatori di servizi. Per le rimanenti restrizioni che possono essere giustificate sulla base della direttiva in questione, essi dovrebbero valutare i vantaggi economici di una loro eliminazione e intervenire laddove necessario.

La Commissione presenterà raccomandazioni specifiche per paese sulle azioni prioritarie da intraprendere nell'ambito del semestre europeo 2013. Se necessario, alla luce dei risultati conseguiti, la Commissione esaminerà l'opportunità di proporre ulteriori norme su questioni specifiche.

Gli Stati membri dovrebbero intensificare gli sforzi per migliorare l'uso del sistema d'informazione del mercato interno (SIMI). La Commissione provvederà a sorvegliare attentamente e ad assisterli in tale compito.

Essa promuoverà lo sviluppo di misure nel settore assicurativo con lo scopo di fornire ai prestatori di servizi un'adeguata copertura assicurativa, anche qualora questi ultimi forniscano servizi in altri Stati membri. In particolare, le imprese di assicurazioni stabilite in più Stati membri che forniscono polizze assicurative per forniture di servizi dovrebbero coprire i prestatori di servizi che forniscono servizi transfrontalieri nei medesimi Stati membri.

La Commissione valuterà i progressi realizzati dal settore assicurativo entro la fine del 2013. In funzione dei progressi o della loro mancanza, la Commissione esaminerà soluzioni alternative, tra le quali proposte normative.

3. Servizi professionali: modernizzazione del quadro normativo

Esistono circa 800 categorie di professioni regolamentate. Sono state individuate discrepanze tra gli Stati membri nelle disposizioni che disciplinano i servizi professionali. Gli effetti di tali divergenze sono aggravati dalle procedure complicate per il riconoscimento delle qualifiche. Il Consiglio europeo ha sottolineato l'importanza di progredire nel rafforzare il riconoscimento reciproco delle qualifiche professionali, ridurre il numero delle professioni regolamentate ed eliminare le barriere normative ingiustificate[7]. La recente proposta di modernizzazione della direttiva sulle qualifiche professionali mira a raggiungere tali obiettivi. Al fine di garantire progressi il più rapidamente possibile, la Commissione ha inviato alcune raccomandazioni specifiche per paese a otto Stati membri su tale questione[8]. Gli effetti di tali raccomandazioni verranno analizzati nell'ambito del semestre europeo 2013.

Per quanto riguarda la prestazione di servizi transfrontalieri, la proposta di direttiva modificata prevede che gli Stati membri debbano identificare e giustificare chiaramente i casi in cui intendono avvalersi della possibilità eccezionale di effettuare controlli sulla qualifica dei prestatori di servizi prima che questi ultimi possano fornire i servizi. Gli Stati membri dovranno anche garantire che la dichiarazione annuale, la quale potrà essere richiesta ai prestatori di servizi, sia valida per l'intero territorio dello Stato membro. Ciò consentirà di ridurre la burocrazia e di eliminare l'incertezza per i professionisti. Il meccanismo di trasparenza e di valutazione reciproca proposto contribuiranno a ridurre la complessità dovuta a divergenze nella regolamentazione delle professioni. Gli Stati membri dovrebbero rivedere a livello nazionale i requisiti relativi alle qualifiche imposti sulle professioni regolamentate e il campo delle attività riservate.

Quando la proposta sarà stata adottata, la Commissione intende presentare una comunicazione nel 2013. Tale comunicazione verterà sui progressi compiuti grazie alle raccomandazioni specifiche per paese e sugli altri sviluppi negli Stati membri per quanto riguarda la regolamentazione delle professioni.

Azioni

Il Parlamento europeo e il Consiglio dovrebbero adottare, entro la fine del 2012, la proposta di una nuova direttiva modernizzata sulle qualifiche professionali, come raccomandato dal Consiglio europeo dell'ottobre 2011.

La Commissione:

- assisterà gli Stati membri nell'attuazione delle raccomandazioni specifiche per paese sui servizi professionali nell'ambito del semestre europeo 2013 e in questo contesto avvierà nel 2012, in collaborazione con gli Stati membri, un esercizio volto a progredire il più rapidamente possibile;

[7] Conclusioni del Consiglio europeo, marzo 2012.

[8] COM (2012) 299, del 30 maggio 2012.

- presenterà una comunicazione nel 2013, dopo l'adozione della direttiva modificata, per esaminare i progressi realizzati negli Stati membri e facilitare la valutazione reciproca delle professioni regolamentate prevista dalla direttiva.

4. Garantire il funzionamento della direttiva sui servizi a beneficio dei consumatori

Non è sufficiente agevolare la fornitura di servizi attraverso i confini nazionali per realizzare un vero mercato unico dei servizi. È altrettanto importante garantire che i destinatari dei servizi possano facilmente usufruire delle opportunità che il mercato unico offre loro.

Per rafforzare i diritti dei consumatori e la loro fiducia nel mercato interno, la direttiva sui servizi impone agli Stati membri di eliminare gli ostacoli normativi per i destinatari che intendono acquistare servizi forniti da prestatori stabiliti in altri Stati membri. Essa garantisce inoltre che i consumatori possano fare scelte consapevoli nell'acquisto di servizi in altri Stati membri mediante gli obblighi di informazione che si applicano sia ai prestatori che alle autorità degli Stati membri (ad esempio mediante la costituzione dei cosiddetti organismi che assistono i consumatori, di cui all'articolo 21). Infine, la direttiva mira a porre fine ad alcune prassi effettuate dai prestatori che ostacolano ingiustificatamente l'accesso ai loro servizi a consumatori residenti in altri Stati membri. A questo proposito, la clausola di non discriminazione è un passo importante per dare ai consumatori il libero accesso al mercato unico.

L'articolo 20 della direttiva vieta la discriminazione dei destinatari dei servizi sulla base della loro nazionalità o del loro paese di residenza. Tale divieto si applica a rifiuti di prestazione o a offerte soggette a condizioni meno vantaggiose che non possono essere giustificate con motivi obiettivi. Non dovrebbero più verificarsi situazioni di questo tipo se l'articolo 20 viene pienamente attuato negli Stati membri.

La clausola di non discriminazione richiede una valutazione caso per caso[9]. Una particolare attenzione deve essere prestata ai casi in cui i consumatori devono pagare commissioni più elevate rispetto a quelle istituite per una transazione nazionale se desiderano pagare per un servizio fornito in un altro Stato membro mediante bonifico o addebito diretto in euro. In principio, non dovrebbe più essere rifiutata una prestazione ai consumatori a causa dell'impossibilità fisica di consegnare delle merci in un altro Stato membro. Analogamente, i prestatori di servizi non devono invocare semplici fattori geografici per giustificare pratiche che possono artificialmente compartimentare i mercati all'interno del mercato unico dell'UE a scapito dei consumatori.

Nella misura in cui gli ostacoli alla prestazione di servizi transfrontalieri continuano ad esistere, sono in corso iniziative a livello UE per ridurre tali ostacoli e migliorare il funzionamento del mercato unico. Ciò comprende il completamento dell'area unica dei pagamenti in euro, la proposta della Commissione per un diritto comune europeo della vendita facoltativo, l'attuazione della direttiva sui diritti dei consumatori, la proposta di istituire sportelli unici per il trattamento dell'IVA, le proposte volte a definire organismi di risoluzione alternativa delle controversie per la risoluzione delle dispute dei

[9] Per maggiori dettagli, cfr.: documento di lavoro dei servizi della Commissione al fine di determinare gli orientamenti relativi all'applicazione dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno.

consumatori e, a livello UE, la piattaforma on-line per le denunce transfrontaliere e le prossime iniziative nel settore della gestione collettiva dei diritti d'autore, dei diritti di copia privata e di reprografia.

Azioni

Gli Stati membri devono applicare le disposizioni nazionali di attuazione della clausola di "non discriminazione" in via prioritaria. La Commissione si impegnerà, con gli organismi nazionali che trattano le denunce di discriminazione e con le autorità responsabili dell'applicazione della legge, a garantire che i consumatori siano in grado di beneficiare appieno del mercato unico. In particolare, la Commissione proporrà azioni mirate entro la metà del 2013 per monitorare l'applicazione delle norme e per adottare misure di esecuzione correttive qualora venissero individuate delle carenze.

La Commissione ha proposto alcuni chiarimenti iniziali sulla clausola di non discriminazione e intende controllarne attentamente l'applicazione. Ulteriori orientamenti specifici saranno pubblicati entro la fine del 2013 sulla base delle misure adottate a livello nazionale per l'attuazione della suddetta disposizione. Tali orientamenti terranno conto degli sviluppi normativi che mirano a ridurre gli ostacoli rimanenti per le imprese che offrono i loro servizi attraverso le frontiere.

La Commissione intende iniziare a lavorare immediatamente in collaborazione con le imprese, al fine di migliorare la trasparenza e sostenere gli sforzi volti a garantire che i clienti possano effettuare acquisti transfrontalieri nel mercato unico, ad esempio tramite organizzazioni rappresentative e camere di commercio. La Commissione sosterrà i prestatori in settori specifici nella messa a punto, su base volontaria, di carte di qualità che conterranno impegni relativi alle condizioni di accesso transfrontaliero ai loro servizi. I progressi compiuti saranno valutati dalla Commissione entro il primo semestre del 2013.

La Commissione, in stretta collaborazione con gli Stati membri, informerà i consumatori sui loro diritti nel mercato unico nell'ambito della direttiva sui servizi nel quadro della campagna di sensibilizzazione che verrà effettuata nel 2013 come parte dell'Anno europeo dei cittadini.

5. Garantire il funzionamento delle norme del mercato unico sul campo

La direttiva sui servizi non è da considerarsi come un atto normativo isolato. Essa può raggiungere pienamente i propri effetti solo se applicata unitamente ad altre direttive sul mercato unico in modo coerente. Ciò è particolarmente importante nel caso della direttiva sulle qualifiche professionali e della direttiva sul commercio elettronico.

Le procedure per il riconoscimento delle qualifiche professionali sono lunghe e complicate in molti Stati membri.

I servizi transfrontalieri sono sempre più spesso forniti on-line. Nonostante la semplificazione introdotta dalla direttiva sui servizi e dalla direttiva sul commercio elettronico, esistono ancora degli ostacoli.

Azioni

Gli Stati membri devono impegnarsi a rendere la loro legislazione e le loro procedure totalmente conformi alle direttive sulle qualifiche professionali e sul commercio elettronico. Il diritto nazionale deve tenere conto degli effetti combinati

delle suddette direttive. Gli adeguamenti necessari devono essere effettuati con urgenza.

La Commissione attuerà con fermezza tali direttive, con particolare attenzione alla loro applicazione combinata, per garantire risultati positivi sul campo per i prestatori di servizi. Essa utilizzerà le procedure di infrazione quando necessario.

6. Esigenze settoriali specifiche

I controlli delle prestazioni[10] hanno individuato la necessità di affrontare una serie di impedimenti alla crescita in settori specifici.

6.1 Servizi specializzati: rendere il riconoscimento reciproco una realtà

I servizi specializzati transfrontalieri possono essere soggetti a requisiti dovuti all'attuazione di norme UE settoriali che prevedono l'autorizzazione di esperti per alcune attività (uso di gas fluorurati ad effetto serra in sistemi di refrigerazione, efficienza energetica degli edifici, trattamento dei rifiuti e trasporti). Se tali esperti sono soggetti a un sistema di accreditamento, il regolamento (CE) n. 765/2008 facilita il riconoscimento reciproco dei certificati di accreditamento. Il suo pieno effetto dovrebbe essere garantito.

Quando la legislazione settoriale dell'UE prevede un'autorizzazione o un sistema di accreditamento a livello nazionale, essa deve garantire che i prestatori di servizi autorizzati o accreditati possano esercitare le loro attività in altri Stati membri sulla base dell'autorizzazione e dell'accreditamento ottenuti nel loro Stato membro di origine.

Azioni

La Commissione cercherà di assicurare un maggiore uso delle clausole di riconoscimento reciproco nelle future proposte di legislazione settoriale, istituendo sistemi di autorizzazione per esperti che forniscono servizi specializzati.

Nell'applicazione dell'attuale normativa settoriale, gli Stati membri devono dare piena attuazione all'articolo 56 del TFUE e alla normativa UE che agevola la fornitura di servizi da parte di esperti di altri Stati membri, quale la direttiva sul riconoscimento delle qualifiche professionali quando la professione è regolamentata o il regolamento (CE) n. 765/2008 sull'accreditamento, ove applicabile. Gli Stati membri dovrebbero far uso del SIMI per agevolare la verifica dell'osservanza delle prescrizioni in altri Stati membri.

Le norme tecniche dovrebbero essere ulteriormente allineate, in particolare utilizzando i meccanismi dell'UE di normalizzazione (CEN), nei settori in cui vi sono significative divergenze nell'attuazione nazionale della normativa UE, com'è il caso per la certificazione del rendimento energetico degli edifici.

6.2 Normativa sulla tutela dei consumatori

Una parte significativa dell'attuale *acquis* in materia di tutela dei consumatori si basa su un'armonizzazione minima. Nei settori in cui si applica tale armonizzazione, gli Stati membri sono andati spesso oltre. Ne consegue che i prestatori di servizi devono

[10] Documento di lavoro dei servizi della Commissione "Risultati dei controlli delle prestazioni del mercato interno per i servizi (edilizia, servizi alle imprese e turismo)".

soddisfare requisiti eterogenei a seconda del posto in cui desiderano fornire i propri servizi, fatto che può portare a distorsioni nel mercato unico. La Commissione può affrontare il problema in due modi: con un'ulteriore o addirittura una piena armonizzazione, come realizzato recentemente con la direttiva sui diritti dei consumatori e come proposto nel gennaio 2012 nel regolamento generale sulla protezione dei dati o mediante un'armonizzazione facoltativa come proposto nell'ottobre 2011 con il diritto comune europeo della vendita facoltativo. Entrambi i metodi sono complementari e dovrebbero essere utilizzati a seconda dello stato dell'aquis, la necessità di rispettare il principio di sussidiarietà e gli interessi pubblici implicati, nonché la necessità di garantire un alto livello di protezione del consumatore, in particolare per quanto riguarda i servizi in rete.

Azioni

La Commissione perseguirà lo scopo di accelerare le procedure sulle misure relative ai consumatori che sono di importanza essenziale per il mercato unico dei servizi.

La Commissione, al momento di proporre nuovi atti legislativi, mirerà a garantire livelli più elevati di armonizzazione nella futura normativa UE in materia di tutela dei consumatori. Il Parlamento europeo e il Consiglio dovrebbero unire i loro sforzi per raggiungere questo scopo al fine di garantire che il mercato unico possa avere il suo pieno effetto.

Per quanto riguarda in particolare il settore del turismo[11] e come annunciato nella strategia di protezione dei consumatori, la Commissione proporrà un aggiornamento della direttiva sui viaggi "tutto compreso" entro l'inizio del 2013 che avrà come fine un'ulteriore armonizzazione delle leggi nazionali in particolare per quel che concerne le offerte on-line.

Nella normativa in materia di tutela dei consumatori dove esiste un'armonizzazione minima, la Commissione collaborerà con le autorità esecutive nazionali per garantire la corretta attuazione dell'intero acquis relativo ai consumatori dell'UE in modo coerente ed esauriente, tenendo debitamente conto dei diritti e delle norme del mercato unico.

6.3 Servizi al dettaglio e alle imprese: iniziative specifiche

Le prestazioni del settore del commercio al dettaglio sono ostacolate da una serie di problemi, molti dei quali sono stati individuati nella relazione sull'esercizio di sorveglianza del mercato nel settore del commercio e della distribuzione[12] e dal Parlamento europeo[13]. In considerazione dell'importanza economica del settore, la Commissione sta elaborando un piano d'azione europeo per il commercio al dettaglio al fine di fissare una strategia dell'Unione europea per il settore del commercio al dettaglio nei prossimi anni.

---

11 "Un'agenda europea dei consumatori - Stimolare la fiducia e la crescita", COM (2012) 225 final.

12 Esercizio di sorveglianza del mercato nel settore del commercio e della distribuzione "Verso un mercato interno del commercio e della distribuzione più efficace e più equo all'orizzonte 2020", COM(2010) 355.

13 Relazione del Parlamento europeo del 1° giugno 2011 su un mercato al dettaglio più efficiente e più equo (2010/2109 (INI).

I servizi alle imprese sono stati identificati come un settore di servizi in cui il livello di produttività potrebbe essere notevolmente migliorato. La Commissione, come annunciato nell'"Atto sul mercato unico" e dalla comunicazione "Politica industriale per l'era della globalizzazione", sta costituendo un gruppo di alto livello sui servizi relativi alle imprese al fine di studiare le carenze di questo specifico settore. Il gruppo si concentrerà su quattro settori specifici dei servizi alle imprese: (i) marketing e pubblicità; (ii) gestione degli impianti; (iii) servizi tecnici e ingegneristici; e (iv) progettazione. Particolare attenzione verrà rivolta alle relazioni tra i servizi alle imprese UE e l'industria manifatturiera, nonché allo sviluppo di norme europee volontarie in grado di migliorare la qualità dei servizi e la comparabilità fra i servizi forniti dai prestatori in Stati membri diversi.

Azioni

La Commissione adotterà nel 2012 un piano d'azione europeo per il commercio al dettaglio che definirà una strategia UE per questo settore.

La Commissione creerà un gruppo di alto livello sui servizi alle imprese, al fine di studiare le carenze di questo particolare settore entro l'autunno 2012.

7. Verso una seconda generazione di sportelli unici

Gli sportelli unici mirano a rendere la vita più facile ai prestatori di servizi, fornendo loro un'interfaccia per accedere a tutte le informazioni necessarie e dando loro la possibilità di compilare le procedure amministrative pertinenti on-line. Essi inoltre facilitano una scelta consapevole da parte dei destinatari che desiderano acquistare servizi. Gli sportelli unici forniscono informazioni essenziali quali gli estremi delle autorità competenti e gli strumenti di ricorso generalmente disponibili in caso di controversie.

Tuttavia si rilevano ampie differenze nella facilità d'uso delle informazioni fornite dagli sportelli unici sulle norme per i principali settori di servizio.

Molti sportelli unici forniscono informazioni in almeno una lingua straniera, il che rappresenta un importante vantaggio per i prestatori di servizi. Tuttavia, molte procedure amministrative non sono ancora on-line e anche se sono disponibili a livello nazionale, sono spesso inaccessibili agli utenti dall'estero.

È essenziale rimediare a queste carenze e rendere funzionali gli sportelli unici a vantaggio degli utenti. Ciò significa che gli Stati membri devono ancora affrontare notevoli sfide in termini di ulteriore semplificazione e razionalizzazione delle procedure, maggiore integrazione back-office e adeguamenti tecnici necessari, in particolare per assicurare l'accesso transfrontaliero. Altrettanto importante è far conoscere alle imprese l'esistenza degli sportelli unici e della loro utilità.

Azioni

Gli Stati membri devono rendere tempestivamente i propri sportelli unici pienamente conformi ai requisiti della direttiva sui servizi.

Gli Stati membri, con l'assistenza della Commissione, sono incoraggiati a sviluppare gli sportelli unici di seconda generazione entro la fine del 2014. Essi dovrebbero 1) contemplare tutte le procedure durante il ciclo di vita di un'impresa, 2) essere multilingui, e (3) essere più facili nei contatti e per l'utente. La Commissione concorderà con gli Stati membri i criteri per la seconda generazione di sportelli sotto forma di una "Carta degli sportelli unici".

Nel 2013, la Commissione avvierà una campagna di comunicazione sugli sportelli unici, collaborerà con gli Stati membri per migliorare la loro presenza su internet e si impegnerà con le organizzazioni delle imprese per rendere queste ultime più consapevoli dell'esistenza degli sportelli unici e per diffonderne ulteriormente l'uso.

III. CONCLUSIONI

I servizi sono una delle principali forze motrici dell'economia europea. Un mercato unico più integrato ed efficiente dei servizi è indispensabile per contribuire alla ripresa economica dell'UE.

Tutti gli Stati membri hanno compiuto sforzi significativi per l'attuazione della direttiva sui servizi, hanno abbattuto numerosi ostacoli ingiustificati e modernizzato il quadro normativo applicabile ai servizi. Tutto questo favorirà l'economia dell'UE.

Tuttavia, la crescita e la creazione di posti di lavoro nel settore dei servizi sono ancora ostacolate da un'ampia gamma di ostacoli. Una maggiore crescita è possibile se si adottano immediatamente le azioni necessarie per sfruttare tutte le potenzialità della direttiva sui servizi.

In linea con la comunicazione su una migliore governance del mercato unico, dobbiamo concentrare il nostro impegno sulle norme esistenti, in vista di un migliore funzionamento. La presente comunicazione propone modi per massimizzare l'effetto economico della direttiva sui servizi, in particolare nei settori dei servizi di notevole importanza economica.

– Gli Stati membri dovrebbero intensificare il loro livello di ambizione per quanto riguarda la direttiva sui servizi. I restanti ostacoli devono essere valutati per quanto riguarda il loro impatto economico.

– La Commissione ha presentato una proposta per modernizzare il quadro giuridico per la mobilità dei servizi professionali; gli Stati membri dovrebbero adottarla rapidamente.

– Il mercato unico deve essere vantaggioso per i consumatori. Le imprese non dovrebbero parcellizzarlo in modo artificiale a svantaggio dei destinatari di servizi.

– Altri strumenti del mercato unico, come la direttiva sul riconoscimento delle qualifiche professionali, la direttiva sul commercio elettronico e la direttiva sui servizi dovrebbero essere applicati in modo più razionale. Se necessario, il diritto dell'Unione dovrebbe essere modernizzato al fine di soddisfare le esigenze di servizi specifici e al

fine di garantire che il quadro giuridico funzioni in modo efficace sul campo, sia per i prestatori di servizi che per i destinatari.

– Gli Stati membri dovrebbero sviluppare gli sportelli unici affinché diventino strumenti elettronici amministrativi pienamente efficienti, capaci di rispondere adeguatamente alle necessità dei prestatori di servizi e dei destinatari.

Ciò richiede un impegno politico da parte di tutte le istituzioni europee e degli Stati membri per dare la necessaria priorità alla realizzazione delle azioni richieste entro i tempi stabiliti. La Commissione collaborerà con gli Stati membri nell'ambito di un partenariato, allo scopo di creare una nuova crescita e nuovi posti di lavoro nel settore dei servizi e si impegna a seguire da vicino i progressi realizzati nel quadro della sua analisi annuale della crescita.

ALLEGATO 1 - LEGISLAZIONE UE APPLICABILE AI SETTORI DEI SERVIZI

	Principali settori contemplati dalla direttiva sui servizi (2006/123/CE)
	• Servizi alle imprese, inclusi i servizi professionali (avvocati, architetti, commercialisti, consulenti fiscali, organismi di consulenza, agenzie di comunicazione e marketing, agenzie di brevetti, servizi di certificazione, intermediari per lo sport, agenti per gli artisti, agenzie di reclutamento, interpreti, veterinari, periti agrari) • Servizi per l'edilizia e le attività di artigianato • Commercio al dettaglio • Settore immobiliare • Turismo (*alberghi, ristoranti, caffè, agenti di viaggio, guide turistiche ...)* • Istruzione privata

Settori dei servizi	**Principali strumenti giuridici UE relativi al settore**
Energia	**Mercato interno del gas naturale** • Direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE **Mercato interno dell'energia elettrica** • Direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE (Testo rilevante ai fini del SEE) **Mercato interno del gas** • Direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE (Testo rilevante ai fini del SEE)
Servizi finanziari	**Piano d'azione per i servizi finanziari e follow-up** (Direttiva 2006/43/CE, Direttiva 2006/46/CE, Direttiva 2007/63/CE, Direttiva 2007/44/CE, Direttiva 2009/14/CE, Direttiva 2007/36/CE, Direttiva 2007/64/CE, Direttiva 009/111/CE, Direttiva 2009/44/CE, Direttiva2010/76/UE, Direttiva 2009/49/CE, Direttiva 2011/61/UE, Direttiva 2011/89/UE)
Assistenza sanitaria	• 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. • Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali

Servizi postali	• Direttiva 97/67/CEE • Direttiva 2002/39/CEE • Direttiva 2008/06/CEE
Telecom	• Regolamento (CE) n. 1211/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, che istituisce l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche • Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica come modificata dalla direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009 • Direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, come modificata dalla direttiva 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009 • Direttiva 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, come modificata dalla direttiva 2009/140/CE • Direttiva 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime, come modificata dalla direttiva 2009/140/CE • Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche come modificata dalle direttive 2006/24/CE e 2009/136/CE
Trasporto	**Trasporto stradale** • Regolamento (CE) n. 1072/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 ottobre 2009, che fissa norme comuni per l'accesso al mercato internazionale del trasporto di merci su strada • Regolamento (CE) n. 1073/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 ottobre 2009, che fissa norme comuni per l'accesso al mercato internazionale dei servizi di trasporto effettuati con autobus • Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70. **Trasporto marittimo** • Regolamento (CEE) n. 4055/86 del Consiglio, del 22 dicembre 1986, concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi • Regolamento (CEE) n. 3577/92 del Consiglio, del 7 dicembre 1992, concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi fra Stati membri (cabotaggio marittimo). **Trasporto ferroviario** • Direttiva 91/440/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie, GU L 237 del 24.8.1991, pag. 25) • Regolamento (UE) n. 913/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 settembre 2010, relativo alla rete ferroviaria europea per un trasporto merci competitivo

	Trasporto aereo • Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità • Direttiva 96/67/CE del Consiglio, del 15 ottobre 1996, relativa all'accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità **Navigazione interna** • Regolamento (CE) n. 1356/96 del Consiglio, riguardante regole comuni applicabili ai trasporti di merci o di persone per via navigabile tra Stati membri al fine di realizzare in tali trasporti la libera prestazione dei servizi • Regolamento (CEE) n. 3921/91 del Consiglio, che fissa le condizioni per l'ammissione di vettori non residenti ai trasporti nazionali di merci o di persone per via navigabile in uno Stato membro.

	Settori non contemplati in quanto tali dalla normativa derivata UE
	• Giochi • Attività connesse con l'esercizio di pubblici poteri (conformemente all'articolo 51 del trattato) • Servizi di vigilanza privati • Notai, ufficiali giudiziari • Taxi e servizi portuali

ALLEGATO II – ELENCO DELLE INIZIATIVE E CALENDARIO

Settori	***Azioni***	***Calendario***
1. Tolleranza zero per non conformità	➢ *Gli Stati membri rendono la loro legislazione pienamente conforme alla direttiva sui servizi.* ➢ *La Commissione applica una politica di tolleranza zero tramite procedure di infrazione, in particolare nei settori prioritari.*	*immediatamente* *immediatamente*
2. Massimizzare l'impatto economico della direttiva sui servizi	➢ *La Commissione avvia una revisione inter pares con gli Stati membri per riconsiderare la normativa specifica nei settori prioritari.* ➢ *Gli Stati membri eliminano tutte le rimanenti restrizioni ingiustificate o sproporzionate e valutano i vantaggi economici dell'eliminazione di requisiti giustificati.* ➢ *Le azioni prioritarie che devono essere adottate dagli Stati membri sono riflesse nelle raccomandazioni specifiche per paese nell'ambito del semestre europeo.* ➢ *Gli Stati membri intensificano gli sforzi per migliorare l'uso del sistema d'informazione del mercato interno (SIMI).* ➢ *La Commissione si impegna con il settore assicurativo a garantire un'adeguata copertura assicurativa per i prestatori di servizi anche per attività realizzate in altri*	*avvio nel 2012* *valutazione dei risultati metà 2013* *immediatamente* *dal 2012* *immediatamente* *immediatamente*

	Stati membri. ➢ *La Commissione valuta i progressi compiuti e considera soluzioni alternative, compresa quella di proporre atti legislativi, laddove necessario.*	 *entro la fine del 2013*
3. Modernizzazione del quadro normativo per i servizi professionali	➢ *Il Parlamento europeo e il Consiglio adottano una proposta di direttiva modernizzata sul riconoscimento delle qualifiche professionali.* ➢ *La Commissione assiste gli Stati membri nell'attuazione delle raccomandazioni specifiche per paese sui servizi professionali nell'ambito del semestre europeo 2013.* ➢ *La Commissione presenta una comunicazione al fine di facilitare la valutazione reciproca delle professioni regolamentate.*	*entro la fine del 2012* *2012 - 2013* *2013*
4. Garantire il funzionamento della direttiva sui servizi a beneficio dei consumatori	➢ *Gli Stati membri applicano disposizioni nazionali di attuazione della clausola di non discriminazione.* ➢ *La Commissione propone azioni mirate per monitorare l'applicazione e adottare misure ove venissero individuate delle carenze.* ➢ *La Commissione trasmette ulteriori istruzioni specifiche sull'articolo 20.* ➢ *La Commissione collabora con le imprese per garantire che i clienti possano effettuare acquisti transfrontalieri.* ➢ *La Commissione, in stretta cooperazione con gli Stati membri, informa i consumatori*	*immediatamente* *metà del 2013* *fine 2013* *immediatamente valutazione dei progressi metà 2013* *2013*

	sui loro diritti nel mercato unico in conformità alla direttiva sui servizi nell'ambito della campagna di sensibilizzazione nel quadro dell'Anno europeo dei cittadini.	
5. Garantire il funzionamento delle norme del mercato unico sul campo	➢ *Gli Stati membri rendono le loro legislazioni e procedure totalmente conformi alle direttive sulle qualifiche professionali e sul commercio elettronico.* ➢ *La Commissione fa applicare con fermezza queste direttive; utilizza procedimenti di infrazione quando necessario.*	*immediatamente* *immediatamente*
6. Esigenze settoriali ***6.1 Riconoscimento reciproco per servizi specializzati*** ***6.2 Normativa sulla tutela dei consumatori:***	➢ *La Commissione garantisce il pieno effetto delle libertà dei trattati mirando ad un maggiore uso delle clausole di riconoscimento reciproco nelle future proposte di una normativa settoriale specifica che istituisca regimi di autorizzazione per esperti che forniscono servizi specializzati.* ➢ *Gli Stati membri attuano pienamente la direttiva UE che richiede l'accettazione di esperti di altri Stati membri e fa uso del SIMI per agevolare la verifica del rispetto dei requisiti in altri Stati membri.* ➢ *Allineare ulteriormente le norme tecniche, in particolare mediante i meccanismi dell'UE in materia di normalizzazione (CEN), nei settori in cui vi sono significative divergenze nell'attuazione nazionale della normativa UE.*	*nell'adottare le proposte future* *immediatamente* *in corso*

maggiore armonizzazione in alcuni settori		*nell'adottare le proposte future*
6.3 Servizi al dettaglio e alle imprese: iniziative specifiche	➢ *La Commissione mira a garantire un maggiore livello di armonizzazione in materia di tutela dei consumatori, ove appropriato, nella futura normativa UE. Il Parlamento europeo e il Consiglio dovrebbero unire i loro sforzi per raggiungere questo scopo, al fine di garantire che il mercato unico possa avere il suo pieno effetto.* ➢ *Revisione della direttiva sui viaggi "tutto compreso" da parte della Commissione.* ➢ *La Commissione collabora con le autorità nazionali di esecuzione per garantire la corretta applicazione dell'acquis relativo ai consumatori dell'UE in modo coerente e completo, tenendo debitamente conto dei diritti e delle norme del mercato unico.* ➢ *La Commissione adotta un piano d'azione europeo per il commercio al dettaglio che definisce una strategia UE per il settore.* ➢ *La Commissione istituisce un gruppo ad alto livello sui servizi relativi alle imprese per studiare le carenze in questo settore.*	*2012* *inizio 2013* *2012* *autunno 2012*
<u>7. Verso una seconda generazione di sportelli unici</u>	➢ *Gli Stati membri rendono i loro sportelli unici pienamente conformi alla direttiva sui servizi.* ➢ *Gli Stati membri sviluppano la seconda generazione di sportelli unici che devono: 1) coprire tutte le procedure durante il ciclo di vita delle imprese; 2) essere*	*immediatamente* *2012-2014*

	multilingui 3) essere di più facile uso. La Commissione concorderà con gli Stati membri i criteri per la seconda generazione sotto forma di una "Carta degli sportelli unici". ➢ *La Commissione lancia una campagna di comunicazione sugli sportelli unici, collabora con gli Stati membri per aumentarne la presenza su internet e si impegna con le organizzazioni delle imprese a rendere queste ultime più consapevoli degli sportelli unici e a diffonderne ulteriormente l'uso.*	*2013*