

**REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2020/1121 DELLA COMMISSIONE****del 29 luglio 2020****relativo alla raccolta e alla condivisione delle statistiche relative agli utenti e dei riscontri degli utenti sui servizi dello sportello digitale unico a norma del regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio****(Testo rilevante ai fini del SEE)**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 <sup>(1)</sup>, in particolare l'articolo 24, paragrafo 4, e l'articolo 25, paragrafo 5,

considerando quanto segue:

- (1) L'articolo 24 del regolamento (UE) 2018/1724 dispone che le autorità competenti degli Stati membri e la Commissione garantiscano che siano raccolte statistiche riguardanti le visite degli utenti allo sportello digitale unico istituito a norma dell'articolo 2, paragrafo 1, del medesimo regolamento («lo sportello») e alle pagine web connesse allo sportello mediante link. Esso impone inoltre alle autorità competenti, ai fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2018/1724 e alla Commissione di raccogliere e scambiare, 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) L'articolo 25 del regolamento (UE) 2018/1724 impone alla Commissione di fornire agli utenti dello sportello uno strumento di riscontro che consenta loro di commentare in modo anonimo la qualità e la disponibilità dei servizi forniti mediante lo sportello, delle informazioni ivi rese disponibili e dell'interfaccia utenti comune. Esso impone inoltre alla Commissione di assicurare che gli utenti possano avere accesso a tale strumento a partire da tutte le pagine web che fanno parte dello sportello. Lo stesso obbligo si applica alle autorità competenti, a meno che non sia già disponibile sulle loro pagine web un altro strumento di riscontro degli utenti avente funzionalità analoghe.
- (3) Il metodo e le norme per la raccolta e la condivisione delle statistiche relative agli utenti e del riscontro degli utenti sono riuniti in un unico atto di esecuzione poiché i dati contemplati saranno raccolti e resi disponibili mediante un pannello di gestione e un archivio comune di dati. I dati saranno combinati dai coordinatori nazionali e dalla Commissione per monitorare il rispetto dei criteri di qualità da parte dei servizi forniti mediante lo sportello e per migliorare la funzionalità dello sportello digitale unico.
- (4) Al fine di raccogliere statistiche relative agli utenti e riscontri degli utenti che siano comparabili e utilizzabili per gli scopi stabiliti nel regolamento (UE) 2018/1724 e facilitare l'abbinamento tra i dati e il relativo servizio, è necessario specificare i dati contestuali che devono essere resi disponibili unitamente alle statistiche relative agli utenti e ai riscontri di questi ultimi. Tali dati contestuali dovrebbero includere l'URL e le informazioni sul contenuto della pertinente pagina web. I fornitori dei servizi dovrebbero includere tali informazioni sotto forma di tag nei metadati delle pagine web o inserirle direttamente nel repertorio di link. La Commissione dovrebbe avvalersi di uno strumento per recuperare in maniera automatizzata le informazioni contenute nei tag dalle pagine web. È a tal fine opportuno che tali informazioni abbiano una struttura e un formato tali da renderle riconoscibili dallo strumento.
- (5) Per agevolare la raccolta di statistiche relative agli utenti riguardanti le visualizzazioni da parte degli utenti delle pagine web accessibili attraverso lo sportello, a norma dell'articolo 24 del regolamento (UE) 2018/1724, tali statistiche dovrebbero essere raccolte in maniera automatizzata tramite strumenti web di analisi dei dati e trasmesse automaticamente e periodicamente a un archivio comune di dati.
- (6) Nei casi in cui sono necessari ulteriori chiarimenti tecnici per garantire l'interoperabilità tra le soluzioni TIC nazionali e gli strumenti informatici comuni, è opportuno che la Commissione fornisca tali chiarimenti in consultazione con il gruppo di coordinamento dello sportello. Le modalità operative specifiche richieste per la raccolta e la trasmissione dei dati dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, come pure le domande dettagliate dell'indagine, dovrebbero essere discusse dal gruppo di coordinamento dello sportello.

<sup>(1)</sup> GUL 295 del 21.11.2018, pag. 1.

- (7) Il regolamento (UE) 2018/1724 differisce al 12 dicembre 2023 il termine per la digitalizzazione delle procedure di cui all'allegato II. Di conseguenza, prima di tale data le statistiche relative agli utenti e i riscontri degli utenti relativi a tali procedure dovrebbero essere raccolti unicamente in relazione alle pagine web sulle quali è pubblicata la spiegazione di una procedura.
- (8) Il regolamento (UE) 2018/1724 differisce al 12 dicembre 2022 il termine per la fornitura di informazioni, spiegazioni e istruzioni da parte delle autorità municipali. Di conseguenza, prima di tale data i requisiti fissati nel presente regolamento dovrebbero applicarsi unicamente alle pagine web a livello municipale notificate al repertorio di link entro tale scadenza.
- (9) Tenendo conto dei diversi sistemi di gestione dei casi in uso, è opportuno autorizzare sia la raccolta automatizzata sia quella manuale delle categorie di statistiche di cui all'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2018/1724.
- (10) Lo sportello digitale unico mira ad agevolare l'esercizio da parte dei cittadini e delle imprese dei loro diritti relativi al mercato unico, fornendo loro un accesso semplice alle informazioni sui diritti e sulle norme applicabili alle attività transfrontaliere. Al fine di comprendere le esigenze e gli interessi specifici degli utenti transfrontalieri, è opportuno raccogliere le statistiche relative all'uso di servizi forniti tramite lo sportello da tali utenti, quali le statistiche sui paesi dai quali gli utenti accedono alle pagine web dello sportello e sul numero di utenti transfrontalieri che si rivolgono ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi dello sportello.
- (11) I fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, quali definiti nel presente regolamento, dovrebbero raccogliere il numero di domande relative a diritti, obblighi, norme e procedure di cui al diritto dell'Unione e nazionale che si applicano agli utenti che esercitano o intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nell'ambito del mercato interno, nei settori di informazione elencati nell'allegato I del regolamento (UE) 2018/1724. Qualora riceva domande che esulano dall'ambito di applicazione del regolamento (UE) 2018/1724, un servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi dovrebbe operare, nei limiti del possibile, una distinzione tra tali domande e quelle relative ai settori contemplati da tale regolamento.
- (12) Qualora i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi stiano già raccogliendo statistiche sulla base del diritto vigente dell'Unione o di accordi con la Commissione, i fornitori di tali servizi o i gestori della rete dovrebbero garantire che anche le statistiche da rilevare a norma del regolamento (UE) 2018/1724 siano raccolte e trasmesse all'archivio comune di dati.
- (13) I fornitori di servizi dovrebbero consentire agli utenti di lasciare riscontri su tutte le pagine web che fanno parte dello sportello, indipendentemente dal fatto che gli utenti abbiano avuto accesso a tali pagine dall'interfaccia utenti comune di cui all'articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1724 o tramite qualsiasi portale web o motore di ricerca.
- (14) Al fine di garantire la comparabilità dei riscontri, sono necessarie norme comuni per la trasmissione, all'archivio comune di dati, dei riscontri degli utenti sui servizi forniti mediante lo sportello. I fornitori di servizi dovrebbero inoltre mappare e mettere in correlazione le domande relative ai riscontri e le valutazioni utilizzate nei loro strumenti di riscontro degli utenti con quelle dello strumento comune di riscontro degli utenti o adeguare ove necessario le loro domande e valutazioni. I fornitori di servizi non dovrebbero essere obbligati a includere un link all'indagine che contiene domande dettagliate se il loro strumento alternativo di riscontro degli utenti prevede già domande analoghe. In simili casi i fornitori dovrebbero anche mappare le domande e adeguarle a quelle dell'indagine dettagliata che fa parte dello strumento comune di riscontro degli utenti.
- (15) Gli utenti dovrebbero essere in grado di fornire riscontri sia sulla semplicità delle informazioni sulle procedure, sia sulla facilità d'uso delle procedure in linea di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), del regolamento (UE) 2018/1724 e dell'interfaccia utenti comune di cui all'articolo 2, paragrafo 1, del medesimo regolamento. I fornitori di servizi dovrebbero essere in grado di scegliere il momento e il luogo più idonei per invitare gli utenti delle procedure a fornire i loro riscontri. Possono scegliere di inserire un link a uno strumento di riscontro su una pagina web nella quale può essere avviata la procedura, nella conferma di ricevimento della domanda, nel risultato finale di una procedura, se quest'ultimo è visualizzabile dagli utenti immediatamente dopo la presentazione della domanda, o sulla pagina web che offre informazioni in linea in merito alla procedura. Qualora ci fossero due inviti a fornire un riscontro in una pagina web, uno sulla qualità e disponibilità della procedura e un altro sulle informazioni relative alla procedura ivi messe a disposizione, è opportuno spiegare con chiarezza lo scopo di fornire un riscontro su entrambi gli aspetti per evitare confusione da parte dell'utente.

- (16) Nel caso dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi elencati nell'allegato III e di cui all'articolo 7 del regolamento (UE) 2018/1724, l'invito a fornire riscontri dovrebbe essere inviato a utenti che possono essere contattati per via digitale immediatamente dopo la prestazione del servizio. Se la natura del servizio richiede tempo affinché la soluzione o la consulenza sia messa in pratica, i servizi dovrebbero essere autorizzati a inoltrare l'invito a presentare i riscontri in tempi rapidi dopo l'invio della risposta conclusiva alla domanda per consentire all'utente di verificare l'efficacia pratica della soluzione o consulenza.
- (17) La raccolta e lo scambio di statistiche relative agli utenti e riscontri degli utenti a norma del presente regolamento non dovrebbero contemplare il trattamento dei dati personali <sup>(2)</sup> di cittadini e imprese che utilizzano i servizi offerti nell'ambito dello sportello. Lo strumento comune di riscontro degli utenti dovrebbe avvisare questi ultimi di non fornire dati personali nella casella di testo libero.
- (18) La decisione (UE, Euratom) 2017/46 della Commissione <sup>(3)</sup> si applica allo strumento comune di riscontro degli utenti, al servizio di interconnessione che consente la trasmissione dei riscontri degli utenti quando è utilizzato lo strumento alternativo di riscontro degli utenti e all'archivio comune di dati.
- (19) L'articolo 24, paragrafi da 1 a 3, e l'articolo 25, paragrafi da 1 a 4, del regolamento (UE) 2018/1724 si applicano a decorrere dal 12 dicembre 2020; anche i requisiti stabiliti nel presente regolamento si applicano di conseguenza a decorrere da tale data.
- (20) Le misure di cui al presente regolamento sono conformi al parere del comitato per lo sportello digitale unico,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

## CAPO I

### Disposizioni generali

#### Articolo 1

### Definizioni

Ai fini del presente regolamento si applicano le definizioni elencate di seguito.

- (1) «Strumento comune di riscontro degli utenti»: lo strumento di riscontro fornito dalla Commissione a norma dell'articolo 25, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1724;
- (2) «strumento alternativo di riscontro degli utenti»: qualsiasi altro strumento di riscontro che ha funzionalità analoghe a quelle dello strumento comune di riscontro degli utenti ed è disponibile sulle pagine web di un'autorità competente ai fini del monitoraggio della qualità del servizio, come indicato all'articolo 25, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2018/1724, o per gli utenti dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi elencati nell'allegato III e di cui all'articolo 7 del regolamento (UE) 2018/1724;
- (3) «pannello di gestione comune»: l'interfaccia che fornisce ai fornitori di servizi l'accesso alle funzionalità gestionali dello sportello, compreso l'accesso al repertorio di link di cui all'articolo 19 del regolamento (UE) 2018/1724;
- (4) «archivio comune di dati»: lo strumento di gestione dei dati collegato al pannello di gestione comune che consente la raccolta, la conservazione, la condivisione, l'analisi e la visualizzazione delle statistiche relative agli utenti e dei riscontri degli utenti raccolti a norma degli articoli 24 e 25 del regolamento (UE) 2018/1724;

<sup>(2)</sup> Dati personali ai sensi del 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).

<sup>(3)</sup> Decisione (UE, Euratom) 2017/46 della Commissione, del 10 gennaio 2017, sulla sicurezza dei sistemi di comunicazione e informazione della Commissione europea (GU L 6 dell'11.1.2017, pag. 40).

- (5) «fornitori di servizi»:
- le autorità competenti ai sensi dell'articolo 3, punto 4), del regolamento (UE) 2018/1724;
  - la Commissione e gli organi e organismi dell'Unione che forniscono informazioni, procedure e servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi contemplati dal regolamento (UE) 2018/1724;
  - i fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2018/1724;
- (6) «gestore della rete»: la Commissione e gli organi e organismi dell'Unione o un soggetto responsabile del coordinamento del lavoro dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che svolge compiti analoghi in tutti gli Stati membri o nella maggior parte di essi.

#### Articolo 2

##### **Dati contestuali**

- I fornitori di servizi trasmettono, unitamente alle statistiche relative agli utenti e ai riscontri degli utenti relativi alle pagine web di informazione connesse allo sportello, l'URL della pagina web cui si riferiscono le statistiche relative agli utenti o i riscontri degli utenti.
- I fornitori di servizi garantiscono che i dati contestuali contenenti elementi descrittivi che consentono di identificare il contenuto della pagina web cui si riferisce l'URL siano forniti nel modo seguente:
  - quali parte dei metadati di tutte le pagine che fanno parte dello sportello, con una struttura e un formato che li rendano riconoscibili dallo strumento di cui al paragrafo 4, o
  - direttamente nel repertorio di link unitamente al pertinente URL.
- Gli elementi descrittivi di cui al paragrafo 2 consistono dei seguenti indicatori, da associare ai diversi tipi di pagine come indicato nell'allegato I:
  - lo Stato membro;
  - un indicatore regionale o locale, laddove le informazioni fornite siano applicabili solo a livello regionale o locale;
  - la lingua in cui le informazioni sono fornite sulla pagina;
  - un contrassegno indicante che la pagina fa parte dello sportello;
  - il tipo di servizio o servizi disponibili sulla pagina, ossia informazioni, procedura o servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi;
  - un'indicazione del tema trattato, come indicato nell'allegato I del regolamento (UE) 2018/1724, o il servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi contemplato, come indicato nell'allegato III di tale regolamento o incluso nello sportello in conformità dell'articolo 7 di tale regolamento.
- La Commissione mette a disposizione uno strumento di recupero delle informazioni dei tag direttamente dalle pagine web che fanno parte dello sportello ai fini della conservazione nell'archivio comune di dati insieme ai pertinenti URL.

#### CAPO II

##### **Statistiche**

#### Articolo 3

##### **Raccolta e trasmissione di statistiche relative ai servizi di informazione**

- Tutti i fornitori di servizi raccolgono e trasmettono, in relazione a tutte le pagine web che forniscono informazioni sulle norme e sugli obblighi, sulle procedure e sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che fanno parte dello sportello e di cui sono responsabili, il numero di visualizzazioni all'interno del periodo di riferimento, così suddiviso:
  - paesi dai quali gli utenti visitano la pagina web;
  - tipo di dispositivo utilizzato per visitare la pagina web.
- I fornitori di servizi garantiscono che lo strumento di analisi dei dati web utilizzato per raccogliere le statistiche di cui al paragrafo 1 rispetti i requisiti di interoperabilità tecnica di cui all'allegato II per consentire la trasmissione automatica delle statistiche all'archivio comune di dati.

3. I fornitori di servizi trasmettono le statistiche di cui al paragrafo 1, unitamente agli URL delle pagine web cui si riferiscono le statistiche, all'archivio comune di dati una volta al mese tramite un'interfaccia di programmazione di applicazioni sviluppata dalla Commissione.
4. Una conferma automatica dell'avvenuta trasmissione o un avviso in caso di mancata trasmissione sono inviati a un fornitore di servizi che ha tentato di trasmettere statistiche all'archivio comune di dati a norma del paragrafo 3.

#### Articolo 4

##### **Raccolta, aggregazione e trasmissione di statistiche relative ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi**

1. Ai fini del presente capo, per domanda di servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi si intende qualsiasi domanda presentata tramite un modulo in linea, un'e-mail o qualsiasi altro mezzo di comunicazione. Se decidono che non è possibile includere statistiche sulle domande ricevute tramite chiamate telefoniche, chat in linea o visite di persona, i fornitori di un servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi o i gestori della rete ne informano la Commissione.
2. I fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi o i gestori della rete comunicano il numero di domande all'archivio comune di dati, così suddiviso:
  - a) domande presentate da cittadini o da imprese;
  - b) domande presentate da utenti in una situazione transfrontaliera o da utenti in una situazione nazionale.

La suddivisione delle domande nelle categorie di cui alle lettere a) e b) non si applica se il servizio è offerto soltanto a una delle due categorie di utenti di cui alle suddette lettere.

3. Ai fini del paragrafo 2, lettera b), per utente in una situazione transfrontaliera si intende un utente che si trova in una situazione i cui elementi non si collocano tutti all'interno di un solo Stato membro.
4. Ai fini della raccolta di statistiche sull'oggetto delle domande specifiche presentate, il fornitore di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi o un gestore della rete fornisce alla Commissione un elenco di categorie relative all'oggetto delle domande prima dell'inclusione di tale servizio nello sportello.
5. Il tempo di risposta è calcolato a decorrere dal ricevimento della domanda e fino alla risposta conclusiva o alla chiusura del caso, sulla stessa base delle scadenze da rispettare oppure della media o della stima del tempo necessario per fornire il servizio, di cui all'articolo 11, paragrafo 1, lettera d), del regolamento (UE) 2018/1724.
6. I tempi di risposta sono calcolati come media in giorni di calendario dei tempi di risposta su un periodo di sei mesi.
7. Le statistiche sono raccolte e aggregate a livello di ciascun singolo fornitore di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e indicano lo Stato membro del fornitore di servizi. La Commissione concorda col fornitore di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi o con un gestore della rete le modalità di trasmissione delle statistiche all'archivio comune di dati prima dell'inclusione del servizio nello sportello.
8. I fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi o i gestori della rete trasmettono le statistiche aggregate su base semestrale. Le statistiche aggregate per il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 30 giugno sono trasmesse entro il 31 agosto e quelle per il periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 dicembre sono trasmesse entro il 28 febbraio dell'anno successivo, salvo diversamente concordato con la Commissione.

#### Articolo 5

##### **Accesso alle statistiche e loro conservazione**

1. Le statistiche aggregate e trasmesse in conformità del presente capo sono conservate nell'archivio comune di dati per un periodo massimo di tre anni a decorrere dalla data di trasmissione. Tali statistiche sono eliminate automaticamente una volta trascorso tale periodo.

La cancellazione non si applica ai dati resi disponibili al pubblico in conformità dell'articolo 24, paragrafo 3, ultima frase, del regolamento (UE) 2018/1724.

2. La Commissione provvede affinché il pannello di gestione comune consenta ai coordinatori nazionali, ai fornitori di servizi e alla Commissione di:
  - a) effettuare ricerche sui dati, ordinarli e filtrarli;
  - b) visualizzare i dati sotto forma di grafici e diagrammi;
  - c) estrarre i dati sotto forma di tabelle e scaricarle.

### CAPO III

#### Riscontri degli utenti

##### Articolo 6

#### Funzionalità dello strumento comune di riscontro degli utenti

1. Lo strumento comune di riscontro degli utenti di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1724 contiene gli elementi seguenti:
  - a) domande volte a sollecitare il riscontro degli utenti, valutazioni degli utenti e casella di testo libero pertinenti per le pagine web contenenti informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, quali incluse nell'allegato III;
  - b) indagini composte di domande dettagliate sulla qualità delle informazioni, delle procedure in linea e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, cui l'utente è invitato a partecipare dopo aver presentato il riscontro iniziale;
  - c) trasmissione automatica dei riscontri degli utenti all'archivio comune di dati;
  - d) acquisizione e trasmissione, unitamente al riscontro dell'utente, dell'URL della pagina web cui si riferisce tale riscontro.
2. Per la raccolta dei riscontri degli utenti sulle informazioni e sulle procedure, i fornitori di servizi hanno la possibilità di scegliere tra una versione dello strumento comune di riscontro munita o priva di casella di testo libero.
3. La Commissione provvede affinché il pannello di gestione comune invii messaggi periodici via e-mail a tutti i fornitori di servizi che si avvalgono dello strumento comune di riscontro degli utenti per ricordare loro che possono consultare i riscontri relativi ai loro servizi nel pannello di gestione comune.
4. La Commissione rende disponibile lo strumento comune di riscontro degli utenti in tutte le lingue ufficiali dell'Unione.

##### Articolo 7

#### Funzionalità degli strumenti alternativi di riscontro degli utenti

1. Gli strumenti alternativi di riscontro degli utenti di cui si avvalgono i fornitori di servizi contengono:
  - a) domande analoghe e un sistema di valutazione che produce risultati comparabili a quelli del sistema utilizzato nello strumento comune di riscontro degli utenti e, per i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, una casella di testo libero che consenta agli utenti di lasciare dei commenti;
  - b) link alle indagini incluse nello strumento comune di riscontro degli utenti a seconda del tipo di servizio;
  - c) un meccanismo fornito dalla Commissione che consenta la trasmissione dei dati relativi ai riscontri, unitamente agli URL delle pagine web cui tali riscontri si riferiscono, all'archivio comune di dati.

Per la raccolta dei riscontri degli utenti sulle informazioni e sulle procedure, i fornitori di servizi possono scegliere se includere o no una casella di testo libero.

2. L'utente, una volta fornita una risposta alle domande di cui al paragrafo 1, lettera a), riceve un messaggio di conferma con un invito a fornire commenti più dettagliati cliccando su un link di cui al paragrafo 1, lettera b). Il link reindirizza gli utenti verso una pagina dello strumento comune di riscontro degli utenti che comprende un'indagine sulla conformità ai requisiti di qualità stabiliti dal regolamento (UE) 2018/1724.

3. Il paragrafo 1, lettera b), e il paragrafo 2 non si applicano se un fornitore di servizi raccoglie già riscontri sulla base di domande analoghe a quelle contenute nell'indagine.

#### Articolo 8

### **Raccolta dei riscontri degli utenti sulle procedure in linea**

I fornitori di servizi integrano lo strumento di riscontro degli utenti, comune o alternativo, in maniera tale da rendere agevole la fornitura del riscontro da parte degli utenti sia dopo la presentazione della domanda sia qualora scelgano in conclusione di non presentare alcuna domanda.

#### Articolo 9

### **Raccolta dei riscontri degli utenti di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi**

I fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi provvedono affinché gli utenti dei loro servizi contattabili per via digitale ricevano un invito a fornire il loro riscontro sul servizio ricevuto, inviato unitamente alla risposta conclusiva trasmessa dal fornitore del servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi o dopo tale risposta, entro un periodo di tempo breve che non supera i dieci giorni lavorativi.

#### Articolo 10

### **Trasmissione del riscontro degli utenti**

1. Tutti i riscontri forniti dagli utenti tramite lo strumento comune di riscontro degli utenti, unitamente agli URL di cui all'articolo 2, sono trasferiti automaticamente, non appena sono forniti dagli utenti, all'archivio comune di dati.

2. I fornitori di servizi che raccolgono i riscontri tramite uno strumento alternativo di riscontro degli utenti si avvalgono del meccanismo di cui all'articolo 7, paragrafo 1, lettera c) e rispettano i requisiti tecnici di interoperabilità definiti all'allegato II per rendere possibile il trasferimento simultaneo dei riscontri degli utenti, non appena sono forniti, ai destinatari di tali riscontri a livello nazionale e all'archivio comune di dati.

I fornitori procedono in alternativa al trasferimento asincrono in blocco di tutti i riscontri forniti nel corso di un mese civile entro cinque giorni lavorativi dalla fine di tale mese.

3. I fornitori di servizi che si avvalgono di uno strumento alternativo di riscontro degli utenti provvedono affinché:
- solo i riscontri alle domande e alle valutazioni corrispondenti a quanto contenuto nello strumento comune di riscontro degli utenti siano trasferiti all'archivio comune di dati;
  - i riscontri forniti in testo libero non siano trasmessi all'archivio comune di dati;
  - gli URL delle pagine web dalle quali sono raccolti i riscontri siano trasmessi, unitamente ai riscontri, all'archivio comune di dati.

4. I fornitori di servizi che soddisfano i requisiti per beneficiare dell'eccezione di cui all'articolo 7, paragrafo 3, garantiscono che i riscontri sulle domande analoghe a quelle contenute in un'indagine siano trasmessi all'archivio comune di dati.

#### Articolo 11

### **Accesso ai riscontri degli utenti e loro conservazione**

1. I dati relativi ai riscontri degli utenti sono conservati nell'archivio comune di dati collegato al pannello di gestione comune.

2. La Commissione attribuisce i diritti di accesso ai riscontri degli utenti conservati nell'archivio comune di dati ai soggetti elencati di seguito:
  - a) i coordinatori nazionali e la Commissione hanno accesso ai riscontri degli utenti, ad eccezione dei commenti a testo libero;
  - b) i fornitori di servizi hanno accesso ai riscontri degli utenti relativi ai servizi di cui sono responsabili, compresi commenti a testo libero formulati dagli utenti tramite lo strumento di riscontro comune.
3. La Commissione provvede affinché i riscontri degli utenti siano conservati nell'archivio comune di dati per un massimo di tre anni e siano cancellati automaticamente una volta trascorso tale periodo.
4. La Commissione provvede affinché il pannello di gestione comune consenta agli utenti che lo utilizzano di:
  - a) effettuare ricerche sui riscontri, ordinarli e filtrarli;
  - b) visualizzare i riscontri in grafici e diagrammi;
  - c) estrarre i dati sotto forma di tabelle e scaricarle.

#### *Articolo 12*

#### **Responsabilità**

1. I fornitori di servizi che si avvalgono di strumenti alternativi di riscontro degli utenti sono responsabili dei seguenti aspetti:
  - a) il funzionamento dei propri strumenti tramite cui raccolgono i riscontri degli utenti a norma del regolamento (UE) 2018/1724;
  - b) il trasferimento dei riscontri, in blocco o sotto qualsiasi altra forma, all'archivio comune di dati tramite il servizio di interconnessione fornito dalla Commissione;
  - c) il rispetto dei requisiti tecnici stabiliti dal presente regolamento;
  - d) la sicurezza degli strumenti nazionali che raccolgono i riscontri degli utenti e partecipano alla relativa trasmissione.
2. I fornitori di servizi che si avvalgono dello strumento comune di riscontro degli utenti sono responsabili dell'inserimento di link in tale strumento in conformità del presente regolamento.
3. La Commissione è responsabile dei seguenti aspetti:
  - a) il funzionamento, la sicurezza e l'accessibilità dello strumento comune di riscontro degli utenti;
  - b) i link allo strumento comune di riscontro degli utenti che devono essere inseriti nelle pagine web di competenza dell'Unione;
  - c) il funzionamento del servizio di interconnessione di cui al paragrafo 1, lettera b);
  - d) la manutenzione e la garanzia della disponibilità dell'infrastruttura necessaria al ricevimento dei trasferimenti di dati.

#### **CAPO IV**

#### **Disposizioni finali**

#### *Articolo 13*

#### **Dati personali**

1. I fornitori di servizi o, in caso di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, i gestori della rete provvedono affinché le statistiche aggregate e da loro trasmesse all'archivio comune di dati non contengano dati personali.
2. Lo strumento comune di riscontro degli utenti consente agli utenti di formulare in maniera anonima commenti sulla loro esperienza con i servizi forniti tramite lo sportello. La casella di testo libero comprende un avviso che ricorda agli utenti di non inserire dati personali.



*Articolo 14***Entrata in vigore**

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

Esso si applica a decorrere dal 12 dicembre 2020.

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

Fatto a Bruxelles, il 29 luglio 2020

*Per la Commissione*  
*La presidente*  
Ursula VON DER LEYEN

---

## Indicatori per i tag di cui all'articolo 2, paragrafo 3

Elementi che devono essere contenuti nelle informazioni dei tag da includere nei metadati delle pagine web che fanno parte dello sportello digitale unico								
	Parte generale	Codice paese	Codice subnazionale (se applicabile)	Tipo di servizio (*)	Lingua della pagina	Settore di cui all'allegato I del regolamento (UE) 2018/1724		Servizio di cui all'allegato III o all'articolo 7 del regolamento (UE) 2018/1724
	Sportello digitale unico	Secondo il codice ISO 3166 Alpha 2 (EL per la Grecia)	Secondo NUTS 1-3 o LAU		Secondo il codice ISO 639-1 Alpha 2	A-Q	01-09	Denominazione completa del servizio
Pagine web con informazioni su norme, diritti e obblighi	x	x	x	Informazioni	x	x	x	Non applicabile
Pagine web con informazioni sulle procedure	x	x	x	Procedura	x	x	x	Non applicabile
Pagine web con informazioni sui servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi	x	x	x	Assistenza	x	Non applicabile	Non applicabile	x

(\*) Se una pagina contiene informazioni su più di un tipo di servizio o contempla più di un settore di informazione, occorre includere tutti gli elementi pertinenti o associarli a tale pagina.

## ALLEGATO II

**Requisiti tecnici di cui all'articolo 3, paragrafo 2, e all'articolo 10, paragrafo 2****Trasmissione dei dati**

Un API Gateway (API, *Application Programming Interface* - Interfaccia di programmazione di applicazioni) espone un'API REST (*Representational State Transfer* — Trasferimento di stato rappresentativo). Ciascun sistema di raccolta dei fornitori di servizi può chiamare tale API:

- 1) in tempo reale, senza limite del numero di chiamate;
- 2) periodicamente, in base a un calendario scelto dal fornitore di servizi.

**Sicurezza delle API**

La sicurezza della comunicazione con l'API Gateway sarà garantita tramite una chiave API. Ciascun fornitore di servizio avrà una specifica chiave API. Tale chiave consentirà di comunicare in maniera sicura (cifratura del canale) e di sapere quale fornitore di servizi sta trasmettendo i dati (autenticazione).

Le chiavi API saranno disponibili su un'apposita applicazione web di back-office. Ciascun fornitore di servizi genererà tale codice sull'applicazione web, lo scaricherà e lo installerà nei propri spazi.

**Requisiti che consentono la trasmissione dei dati**

Al fine di garantire la trasmissione automatica, lo strumento di analisi web di cui all'articolo 3, paragrafo 2, e lo strumento alternativo di riscontro degli utenti di cui all'articolo 10, paragrafo 2, dovranno:

- a) consentire la trasmissione di dati in formato JSON tramite API REST;
- b) supportare connessioni sicure via protocollo HTTP (*Hyper-Text Transfer Protocol* — protocollo per il trasferimento di ipertesti) sul *Secure Sockets Layer* (SSL);
- c) supportare la norma ISO 8601 per la rappresentazione di data e ora; data e ora sono espresse in tempo universale coordinato (UTC);
- d) supportare un identificatore unico per le trasmissioni; un fornitore di servizi inoltra i dati con un identificatore unico fornito attraverso l'API; se un fornitore di servizi decide di modificare tali dati, deve inoltrare una correzione con lo stesso identificatore unico.

La frequenza di trasmissione delle statistiche non dovrebbe modificare la struttura del file JSON. Ad esempio, il file JSON potrebbe contenere un array di oggetti (uno per insieme di statistiche per il periodo di riferimento), un array di lunghezza n.

La Commissione deve fornire una descrizione tecnica approfondita dell'API per le statistiche relative agli utenti e per i riscontri degli utenti.

---

## ALLEGATO III

**Domande per il riscontro degli utenti nello strumento comune di riscontro degli utenti, di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a)**

- 1) Domande relative alle informazioni sulle pagine web
  - Hai trovato quello che cercavi? (opzioni che si escludono a vicenda: SÌ/NO/IN PARTE) [*campo obbligatorio*] (\*)
  - Valuta questa pagina (numero di stelle da 1 a 5) [*campo obbligatorio*]
  - Aiutaci a migliorare (testo libero) [*campo facoltativo*]
- 2) Domande relative alle procedure
  - Valuta la facilità d'uso di questa procedura (numero di stelle da 1 a 5) [*campo obbligatorio*]
  - Aiutaci a migliorare (testo libero) [*campo facoltativo*]
- 3) Domande relative ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi
  - Valuta il servizio fornito (numero di stelle da 1 a 5) [*campo obbligatorio*]
  - Aiutaci a migliorare (testo libero) [*campo facoltativo*]

Lo strumento di riscontro degli utenti su informazioni e procedure sarà predisposto in due versioni, una munita di casella di testo libero e una priva di tale casella, per consentire ai fornitori di servizi di scegliere quale utilizzare in conformità dell'articolo 6, paragrafo 2.

---

(\*) Il testo tra parentesi quadre «[...]» fornisce informazioni in merito ai campi che saranno utilizzati nello strumento comune di riscontro degli utenti.

---