**UNIONE EUROPEA**

**IL PARLAMENTO EUROPEO** **IL CONSIGLIO**

**Strasburgo, 2 ottobre 2018**
**(OR. en)**

**2017/0086 (COD)**
**LEX 1831**

**PE-CONS 41/3/18**
**REV 3**

**MI 491**
**ENT 122**
**TELECOM 200**
**DIGIT 139**
**COMPET 476**
**IND 178**
**CODEC 1141**

# REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO 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

**REGOLAMENTO (UE) 2018/...**
**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**

**(Testo rilevante ai fini del SEE)**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 21, paragrafo 2, e l'articolo 114, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo[1],

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria[2],

[1] GU C 81 del 2.3.2018, pag. 88.
[2] Posizione del Parlamento europeo del 13 settembre 2018 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 27 settembre 2018.

considerando quanto segue:

(1) Il mercato interno è una delle conquiste più tangibili dell'Unione. Consentendo a persone, beni, servizi e capitali di circolare liberamente, offre nuove opportunità ai cittadini e alle imprese. Il presente regolamento rappresenta un elemento fondamentale della strategia per il mercato unico istituita dalla comunicazione della Commissione del 28 ottobre 2015 intitolata "Migliorare il mercato unico: maggiori opportunità per i cittadini e per le imprese". Tale strategia mira a sfruttare appieno il potenziale del mercato interno, rendendo più semplice per i cittadini e le imprese spostarsi all'interno dell'Unione, esercitare attività commerciali, stabilirsi ed espandere le proprie attività economiche a livello transfrontaliero.

(2) La comunicazione della Commissione del 6 maggio 2015 dal titolo "Strategia per il mercato unico digitale in Europea" riconosce il ruolo di Internet e delle tecnologie digitali nel trasformare la vita e il modo in cui i cittadini e le imprese accedono alle informazioni, acquisiscono conoscenze, acquistano beni e servizi, partecipano al mercato e lavorano, creando opportunità di innovazione, crescita e occupazione. Nella comunicazione, così come in varie risoluzioni approvate dal Parlamento europeo, si riconosce anche che si potrebbe rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese nel loro paese e nelle loro attività transfrontaliere ampliando e integrando i portali a livello europeo, i siti web, le reti, i servizi e i sistemi esistenti e collegandoli a diverse soluzioni nazionali, creando così uno "sportello digitale unico" che funga da punto di ingresso unico europeo ("sportello"). La comunicazione della Commissione del 19 aprile 2016 dal titolo "Il piano d'azione dell'Unione per l'e-Government 2016-2020 - Accelerare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione" indica lo sportello tra le azioni previste per il 2017. La relazione della Commissione del 24 gennaio 2017 dal titolo "Rafforzare i diritti dei cittadini in un'Unione di cambiamento democratico – Relazione sulla cittadinanza dell'UE 2017" considera lo sportello una priorità per i diritti dei cittadini dell'Unione.

(3) Il Parlamento europeo e il Consiglio hanno sollecitato ripetutamente un pacchetto di servizi d'informazione e assistenza più completo e facile da utilizzare per aiutare i cittadini e le imprese a muoversi nel mercato interno e per rafforzare e razionalizzare gli strumenti del mercato interno al fine di rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese nelle loro attività transfrontaliere.

(4) Il presente regolamento risponde a tali solleciti offrendo ai cittadini e alle imprese un facile accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui hanno bisogno per esercitare i loro diritti nel mercato interno. Lo sportello potrebbe contribuire a migliorare la trasparenza delle norme e regolamentazioni relative a diversi eventi professionali e personali, in ambiti quali i viaggi, il pensionamento, l'istruzione, l'occupazione, l'assistenza sanitaria, i diritti dei consumatori e della famiglia. Inoltre, potrebbe contribuire a migliorare la fiducia dei consumatori, ad affrontare la mancanza di conoscenze in merito alle norme in materia di protezione dei consumatori e mercato interno e a ridurre i costi di conformità per le imprese. Il presente regolamento istituisce uno sportello interattivo e di facile utilizzo che, sulla base delle esigenze degli utenti, dovrebbe indirizzarli ai servizi più appropriati. In tale ambito la Commissione e gli Stati membri dovrebbero svolgere un ruolo importante per raggiungere i suddetti obiettivi.

(5) Lo sportello dovrebbe agevolare le interazioni tra cittadini e imprese, da un lato, e autorità competenti, dall'altro, fornendo accesso a soluzioni in linea, agevolando le attività giornaliere di cittadini e imprese e riducendo al minimo gli ostacoli incontrati nel mercato interno. L'esistenza di uno sportello digitale unico che fornisca accesso in linea a informazioni esatte e aggiornate, a procedure e a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi potrebbe contribuire a sensibilizzare gli utenti in merito ai diversi servizi in linea esistenti e a generare un risparmio in termini di tempi e di spesa.

(6) Il presente regolamento persegue i tre obiettivi di ridurre l'onere amministrativo per i cittadini e per le imprese che esercitano o intendono esercitare i loro diritti relativi al mercato interno, compresa la libera circolazione dei cittadini, in piena conformità con le norme e le procedure nazionali, di eliminare la discriminazione e di garantire il funzionamento del mercato interno per quanto riguarda la messa a disposizione di informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. Poiché comprende anche il settore della libera circolazione dei cittadini, che non può essere considerato meramente secondario, il presente regolamento dovrebbe basarsi sull'articolo 21, paragrafo 2, e sull'articolo 114, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE).

(7) Per consentire ai cittadini e alle imprese dell'Unione di esercitare il diritto alla libera circolazione nel mercato interno, l'Unione dovrebbe adottare misure specifiche non discriminatorie che consentano ai cittadini e alle imprese di accedere facilmente a informazioni sufficientemente complete e affidabili sui loro diritti a norma del diritto dell'Unione e sulle norme e procedure nazionali che devono rispettare in caso di trasferimento, soggiorno, studio ovvero svolgimento o creazione di attività commerciali in un altro Stato membro. Le informazioni dovrebbero essere considerate sufficientemente complete se comprendono tutti gli elementi necessari affinché gli utenti comprendano quali siano i loro diritti e i loro obblighi e individuano le norme che si applicano a loro, in relazione alle attività che intendono intraprendere, in quanto utenti transfrontalieri. Le informazioni dovrebbero essere formulate in modo chiaro, conciso e comprensibile ed essere operative e adeguate al gruppo di utenti. Le informazioni sulle procedure dovrebbero contemplare tutte le prevedibili fasi procedurali che sono importanti per l'utente. È importante che le imprese e i cittadini confrontati a contesti normativi complessi, come coloro che operano nei settori del commercio elettronico e dell'economia collaborativa, possano reperire facilmente le norme applicabili e le modalità con cui si applicano alle loro attività. Per facilità di accesso alle informazioni e semplicità di utilizzo s'intende la possibilità, per gli utenti, di reperire facilmente le informazioni, di individuare facilmente quali parti delle informazioni sono rilevanti per la loro particolare situazione e di comprendere facilmente le informazioni pertinenti. Le informazioni da fornire a livello nazionale non dovrebbero riguardare solo le norme nazionali di attuazione del diritto dell'Unione, ma anche tutte le altre norme nazionali che si applicano agli utenti sia transfrontalieri sia non transfrontalieri.

(8) Le norme sulla messa a disposizione di informazioni previste dal presente regolamento non dovrebbero applicarsi ai sistemi giudiziari nazionali, dal momento che le informazioni relative a tale settore pertinenti per gli utenti transfrontalieri sono già contenute nel portale della giustizia elettronica. In alcune situazioni contemplate dal presente regolamento, i tribunali dovrebbero essere considerati le autorità competenti, ad esempio nei casi in cui gestiscono i registri di imprese. Inoltre, il principio di non discriminazione dovrebbe altresì applicarsi alle procedure in linea che danno accesso ai procedimenti giudiziari.

(9) È evidente che i cittadini e le imprese provenienti da altri Stati membri possono trovarsi in una situazione di svantaggio a causa della loro mancanza di conoscenza delle norme e dei sistemi amministrativi nazionali, delle differenti lingue utilizzate e della lontananza geografica dalle autorità competenti di uno Stato membro diverso dal proprio. Il modo più efficiente per ridurre tali ostacoli al mercato interno è offrire agli utenti transfrontalieri e non transfrontalieri la possibilità di accedere alle informazioni in linea in una lingua che sono in grado di comprendere per consentire loro di espletare interamente in linea le procedure necessarie per conformarsi alle norme nazionali e fornire loro assistenza nei casi in cui le norme e le procedure non siano sufficientemente chiare o qualora incontrino ostacoli all'esercizio dei loro diritti.

(10) Diversi atti dell'Unione hanno l'obiettivo di fornire soluzioni mediante la creazione di sportelli unici settoriali, tra cui gli sportelli unici istituiti dalla direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio[1], che offrono in linea servizi di informazione, assistenza e accesso alle procedure pertinenti per la fornitura di servizi; i punti di contatto per i prodotti istituiti dal regolamento (CE) n. 764/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio[2] e i punti di contatto di prodotti da costruzione istituiti dal regolamento (UE) n. 305/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio[3], che forniscono accesso a specifiche norme tecniche sui prodotti e i centri di assistenza per le qualifiche professionali istituiti dalla direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio[4] che aiutano i lavoratori che si trasferiscono oltre frontiera. Inoltre sono state create reti, come la rete dei centri europei dei consumatori, al fine di promuovere la comprensione dei diritti dei consumatori dell'Unione e contribuire alla risoluzione di reclami riguardanti acquisti effettuati in linea o in occasione di viaggi in altri Stati membri inclusi nella rete. Anche la rete SOLVIT, di cui alla raccomandazione 2013/461/UE della Commissione[5], mira a fornire soluzioni veloci, efficaci e informali per individui e imprese quando i loro diritti nell'ambito del mercato interno sono negati dalle autorità pubbliche. Infine vari portali d'informazione, quali "La tua Europa" per quanto concerne il mercato interno e il portale europeo della giustizia elettronica, sono stati istituiti per informare gli utenti delle norme dell'Unione e nazionali.

---

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

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

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

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

5 Raccomandazione 2013/461/UE della Commissione, del 17 settembre 2013, sui principi di funzionamento di SOLVIT (GU L 249 del 19.9.2013, pag. 10).

(11) Data la natura settoriale di tali atti dell'Unione, la fornitura in linea ai cittadini e alle imprese di informazioni e di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, unitamente a procedure in linea, rimane molto frammentaria. La disponibilità di procedure e informazioni in linea non è omogenea; la qualità dei servizi è insufficiente e manca la conoscenza di tali informazioni e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. Gli utenti transfrontalieri hanno inoltre problemi per quanto riguarda la reperibilità e l'accessibilità di tali servizi.

(12) Il presente regolamento dovrebbe istituire uno sportello digitale unico che funga da punto di ingresso unico mediante il quale i cittadini e le imprese possano accedere alle informazioni sulle norme e sui requisiti che devono soddisfare in virtù del diritto dell'Unione o nazionale. Lo sportello dovrebbe semplificare il contatto di cittadini e imprese con i servizi assistenza e di risoluzione dei problemi istituiti a livello nazionale o di Unione, migliorandone l'efficacia. Lo sportello dovrebbe inoltre agevolare l'accesso e il completamento delle procedure in linea. Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare in alcun modo i diritti e gli obblighi vigenti in virtù del diritto dell'Unione o nazionale in tali settori. Il presente regolamento dovrebbe sostenere il ricorso al principio "una tantum" e dovrebbe rispettare pienamente il diritto fondamentale alla protezione dei dati personali per lo scambio di elementi di prova tra le autorità competenti in diversi Stati membri in relazione alle procedure di cui all'allegato II del presente regolamento e alle procedure previste nelle direttive 2005/36/CE e 2006/123/CE e nelle direttive 2014/24/UE[1] e 2014/25/UE[2] del Parlamento europeo e del Consiglio.

---

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

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

(13) Lo sportello e il suo contenuto dovrebbero essere di facile utilizzo e incentrati sull'utente. Lo sportello dovrebbe mirare a evitare le sovrapposizioni e dovrebbe fornire interconnessioni con i servizi esistenti. Dovrebbe consentire alle imprese e ai cittadini di interagire con gli enti pubblici a livello dell'Unione e nazionale, offrendo loro la possibilità di fornire mediante lo sportello riscontri sulle proprie esperienze riguardanti i servizi offerti e il funzionamento del mercato interno. Lo strumento di riscontro dovrebbe consentire all'utente di indicare, in un modo che gli consenta di rimanere anonimo, eventuali problemi, carenze ed esigenze al fine di incoraggiare un miglioramento costante della qualità dei servizi.

(14) Il successo dello sportello dipenderà dall'impegno comune della Commissione e degli Stati membri. Lo sportello dovrebbe includere un'interfaccia utenti comune integrata nel portale "La tua Europa", che sarà gestita dalla Commissione. L'interfaccia utenti comune dovrebbe fornire link a informazioni, procedure, servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi disponibili sui portali gestiti dalle autorità competenti degli Stati membri e dalla Commissione. Al fine di agevolare l'uso dello sportello, l'interfaccia utenti comune dovrebbe essere disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione ("lingue ufficiali dell'Unione"). L'attuale portale "La tua Europa" e la relativa pagina di accesso web principale, adattata ai requisiti dello sportello, dovrebbe preservare tale approccio multilingue alle informazioni fornite. Strumenti tecnici messi a punto dalla Commissione in stretta collaborazione con gli Stati membri dovrebbero fornire supporto al funzionamento dello sportello.

(15) Nella carta per gli sportelli elettronici unici di cui alla direttiva 2006/123/CE, che è stata approvata dal Consiglio nel 2013, gli Stati membri si sono impegnati volontariamente ad adottare un approccio incentrato sull'utente nella messa a disposizione di informazioni mediante gli sportelli unici, al fine di coprire settori di particolare importanza per le imprese, tra cui IVA, imposte sul reddito, prescrizioni in materia di sicurezza sociale o del diritto del lavoro. In base alla carta e alla luce delle esperienze acquisite con il portale "La tua Europa", tali informazioni dovrebbero inoltre contemplare una descrizione dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. I cittadini e le imprese dovrebbero potersi rivolgere a tali servizi in caso di problemi riguardanti la comprensione delle informazioni, l'applicazione di tali informazioni alla loro situazione o il completamento di una procedura.

(16) Il presente regolamento dovrebbe indicare i settori di informazione che sono pertinenti per i cittadini e le imprese che esercitano i loro diritti e adempiono i loro obblighi nel mercato interno. Per tali settori dovrebbero essere fornite informazioni sufficientemente complete a livello nazionale, ivi compreso a livello regionale e locale, nonché a livello di Unione chiarendo le norme e gli obblighi applicabili e le procedure che cittadini e imprese devono espletare per conformarsi a tali norme e obblighi. Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, le informazioni fornite attraverso tale sportello dovrebbero essere chiare, esatte e aggiornate, l'utilizzo di terminologia complessa dovrebbe essere ridotto al minimo e l'utilizzo di acronimi dovrebbe essere limitato a quelli che forniscono termini semplificati e facilmente comprensibili che non richiedono una conoscenza preesistente della questione o dell'ambito giuridico. Tali informazioni dovrebbero essere fornite in modo tale che gli utenti possano comprendere facilmente le norme e i requisiti di base applicabili alla loro situazione in tali settori. È opportuno inoltre informare gli utenti circa l'assenza, in alcuni Stati membri, di norme nazionali nei settori elencati nell'allegato I, in particolare nei casi in cui tali zone sono soggette a norme nazionali in altri Stati membri. Tali informazioni in merito all'assenza di norme nazionali potrebbero essere incluse nel portale "La tua Europa".

(17) Ove possibile, le informazioni che la Commissione ha già raccolto dagli Stati membri nel quadro della vigente normativa dell'Unione o di accordi volontari, come nel caso delle informazioni raccolte per il portale EURES istituito dal regolamento (UE) 2016/589 del Parlamento europeo e del Consiglio[1], per il portale della giustizia elettronica istituito dalla Decisione del Consiglio 2001/470/CE[2] o per la banca dati delle professioni regolamentate istituita dalla direttiva 2005/36/CE, dovrebbero essere utilizzate per coprire parte delle informazioni da rendere accessibili ai cittadini e alle imprese a livello dell'Unione e nazionale a norma del presente regolamento. Gli Stati membri non dovrebbero essere tenuti a fornire sui loro siti web nazionali informazioni già disponibili nelle pertinenti banche dati gestite dalla Commissione. Qualora gli Stati membri debbano già fornire informazioni in linea in virtù di altri atti dell'Unione, quali la direttiva 2014/67/UE del Parlamento europeo e del Consiglio[3], dovrebbe essere sufficiente che gli Stati membri forniscano dei link alle informazioni in linea esistenti.

---

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

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

3 Direttiva 2014/67/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, concernente l'applicazione della direttiva 96/71/CE relativa al distacco dei lavoratori nell'ambito di una prestazione di servizi e recante modifica del regolamento (UE) n. 1024/2012 relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno ("regolamento IMI") (GU L 159 del 28.5.2014, pag. 11).

Qualora determinati settori siano già stati pienamente armonizzati attraverso il diritto dell'Unione, ad esempio i diritti dei consumatori, le informazioni fornite a livello dell'Unione dovrebbero essere generalmente sufficienti affinché gli utenti siano in grado di comprendere i loro rispettivi diritti o obblighi. In tali casi, gli Stati membri dovrebbero essere obbligati soltanto a fornire informazioni supplementari riguardanti le procedure amministrative nazionali e i servizi di assistenza o eventuali altre regole amministrative nazionali, ove pertinenti per gli utenti. Per esempio, le informazioni concernenti i diritti dei consumatori non dovrebbero interferire con il diritto contrattuale, ma dovrebbero invece rendere edotti gli utenti in merito ai propri diritti a norma del diritto dell'Unione e del diritto nazionale nell'ambito delle transazioni commerciali.

(18) Il presente regolamento dovrebbe potenziare la dimensione "mercato interno" delle procedure in linea e contribuire in tal modo alla digitalizzazione del mercato interno, accogliendo il principio generale di non discriminazione, tra l'altro in relazione all'accesso in linea da parte dei cittadini o delle imprese a procedure già stabilite a livello nazionale sulla base del diritto dell'Unione o nazionale e a quelle che devono essere rese interamente disponibili in linea conformemente al presente regolamento. Se un utente la cui situazione è limitata esclusivamente a un solo Stato membro può accedere ed espletare una procedura in linea in tale Stato membro in un settore disciplinato dal presente regolamento, anche un utente transfrontaliero dovrebbe poter accedere ed espletare la procedura in linea o tramite la medesima soluzione tecnica o tramite una soluzione alternativa e tecnicamente distinta che porti allo stesso risultato, senza ostacoli di carattere discriminatorio. Tali ostacoli potrebbero consistere in soluzioni elaborate a livello nazionale, come ad esempio campi di moduli che richiedono numeri telefonici nazionali, prefissi telefonici nazionali o codici postali nazionali, il pagamento di diritti effettuabile solo mediante sistemi che non prevedono pagamenti transfrontalieri, mancanza di spiegazioni dettagliate in una lingua compresa da utenti transfrontalieri, l'impossibilità di presentare prove elettroniche da parte delle autorità situate in un altro Stato membro e il rifiuto di accettare mezzi di identificazione elettronici emessi in altri Stati membri. Gli Stati membri dovrebbero fornire soluzioni per superare tali ostacoli.

(19) Nel completare procedure in linea a livello transfrontaliero, gli utenti dovrebbero poter ricevere tutte le pertinenti spiegazioni in una lingua ufficiale dell'Unione che sia compresa dal numero più ampio possibile di utenti transfrontalieri. Ciò non implica che gli Stati membri abbiano l'obbligo di tradurre in tale lingua i rispettivi moduli amministrativi relativi alla procedura o il risultato finale della procedura. Gli Stati membri sono tuttavia incoraggiati ad avvalersi di soluzioni tecniche che consentano agli utenti di espletare le procedure in tale lingua nel maggior numero di casi possibile, nel rispetto delle norme degli Stati membri in materia di utilizzo delle lingue.

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

(21) Il presente regolamento dovrebbe basarsi sul regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio[1], che fissa le condizioni in cui gli Stati membri riconoscono e accettano taluni mezzi di identificazione elettronica delle persone fisiche e giuridiche soggette a un regime di identificazione elettronica notificato di un altro Stato membro. Il regolamento (UE) n. 910/2014 stabilisce le condizioni a norma delle quali agli utenti è consentito utilizzare i loro mezzi di identificazione e autenticazione elettronica per accedere ai servizi pubblici in linea in situazioni transfrontaliere. Le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione sono incoraggiati ad accettare mezzi di identificazione e autenticazione elettronica per le procedure di cui sono responsabili.

(22) Una serie di atti settoriali dell'Unione come le direttive 2005/36/CE, 2006/123/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE dispongono che le procedure siano interamente disponibili in linea. Il presente regolamento dovrebbe imporre che una serie di altre procedure di importanza fondamentale per la maggioranza dei cittadini e delle imprese che esercitano i propri diritti e assolvono ai propri doveri oltre frontiera sia interamente disponibile in linea.

---

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

(23) Al fine di consentire ai cittadini e alle imprese di beneficiare direttamente dei vantaggi del mercato interno senza incorrere in inutili oneri amministrativi, il presente regolamento dovrebbe prescrivere una completa digitalizzazione dell'interfaccia utenti di determinate procedure importanti per gli utenti transfrontalieri, elencate all'allegato II del presente regolamento. Il presente regolamento dovrebbe anche stabilire i criteri per qualificare una procedura come interamente in linea. L'obbligo di rendere una procedura interamente disponibile in linea dovrebbe applicarsi solo nel caso in cui tale procedura sia stata istituita nello Stato membro interessato. Nel presente regolamento non è opportuno includere la registrazione iniziale di un'attività commerciale, le procedure di costituzione di imprese o società in quanto soggetti giuridici o qualsiasi successiva registrazione da parte di tali società o aziende, poiché tali procedure richiedono un approccio globale volto a facilitare soluzioni digitali durante l'intero ciclo di vita di un'impresa. Quando si stabiliscono in un altro Stato membro, le imprese sono tenute a iscriversi a un regime di sicurezza sociale e a un regime di assicurazione per registrare i loro dipendenti e versare i contributi a ciascun regime. Esse potrebbero aver necessità di notificare la loro attività, ottenere i permessi o registrare i cambiamenti apportati alla loro attività imprenditoriale. Tali procedure sono comuni per le imprese che operano in molti settori dell'economia; è quindi opportuno esigere che siano rese disponibili in linea.

(24) Il presente regolamento dovrebbe chiarire le implicazioni di una procedura interamente in linea. Una procedura dovrebbe essere considerata come interamente in linea quando l'utente può espletare tutte le fasi, dall'accesso al completamento, interagendo con l'autorità competente ("front office") per via elettronica, a distanza e mediante un servizio in linea. Tale servizio in linea dovrebbe guidare l'utente attraverso un elenco di tutti i requisiti da rispettare e di tutte le prove da fornire, consentirgli di trasmettere le informazioni e le prove della conformità a tutti i suddetti requisiti e inviargli automaticamente un avviso di ricevimento, a meno che il risultato della procedura non sia consegnato immediatamente. Ciò non dovrebbe impedire alle autorità competenti di contattare gli utenti direttamente, ove necessario per ottenere ulteriori chiarimenti necessari per la procedura. Ove possibile in base al diritto dell'Unione e al diritto nazionale applicabili, le autorità competenti dovrebbero fornire all'utente anche il risultato della procedura per via elettronica, come previsto dal presente regolamento.

(25) Il presente regolamento non dovrebbe incidere sulla sostanza delle procedure elencate nell'allegato II, che sono stabilite a livello nazionale, regionale o locale e non stabilisce norme sostanziali o procedurali all'interno delle zone di cui all'allegato II, anche in materia tributaria. L'obiettivo del presente regolamento è di stabilire i requisiti tecnici al fine di garantire che tali procedure, laddove siano state istituite nello Stato membro interessato, siano rese interamente disponibili in linea.

(26) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare le competenze delle autorità nazionali in qualunque procedura, comprese la verifica dell'esattezza e della validità delle informazioni o prove presentate e la verifica di autenticità nel caso in cui le prove siano trasmesse tramite mezzi diversi dal sistema tecnico basato sul principio "una tantum". Il presente regolamento non dovrebbe neanche pregiudicare l'iter procedurale, digitalizzato o meno, in seno alle autorità competenti e tra di esse ("back office"). Se necessario, nell'ambito di alcune procedure per registrare le modifiche delle attività commerciali, gli Stati membri dovrebbero continuare a poter esigere il coinvolgimento di notai o avvocati che vogliano eventualmente utilizzare gli strumenti di verifica, compresa la videoconferenza o altri mezzi in linea che forniscono un collegamento audio-video in tempo reale. Tuttavia, tale partecipazione non dovrebbe impedire il completamento delle procedure per la registrazione della totalità di tali modifiche in linea.

(27) In alcuni casi gli utenti potrebbero essere tenuti a presentare prove per dimostrare la veridicità di fatti che non possono essere stabiliti per via elettronica. Tali prove possono includere i certificati medici, i certificati di esistenza in vita e i certificati di superamento del controllo tecnico per i veicoli a motore o di verifica del numero di telaio. Nella misura in cui gli elementi di prova possano essere presentati in formato elettronico, ciò non dovrebbe costituire una deroga al principio secondo cui una procedura dovrebbe essere offerta interamente in linea. In altri casi, nel contesto di una specifica procedura in linea potrebbe comunque essere necessario che l'utente compaia personalmente dinanzi a un'autorità competente. Tali eccezioni, diverse da quelle risultanti dal diritto dell'Unione, dovrebbero essere limitate ai casi in cui sono giustificate da un motivo imperativo di interesse pubblico in materia di sicurezza pubblica, salute pubblica o lotta contro la frode. Al fine di garantire la trasparenza, gli Stati membri dovrebbero condividere con la Commissione e gli altri Stati membri informazioni su tali eccezioni, oltre che i motivi per cui e le circostanze in cui possono essere applicate. Gli Stati membri non dovrebbero essere tenuti a segnalare ogni singolo caso in cui, in via eccezionale, la presenza fisica è necessaria, ma dovrebbero piuttosto comunicare le disposizioni nazionali che prevedono tali casi. Le migliori prassi a livello nazionale e gli sviluppi tecnici che consentono l'ulteriore digitalizzazione a tal proposito dovrebbero essere discussi periodicamente in seno a un gruppo di coordinamento dello sportello.

(28) In situazioni transfrontaliere, la procedura di registrazione di un cambio di indirizzo potrebbe consistere di due procedure distinte, una nello Stato membro di origine per richiedere la cancellazione dal vecchio indirizzo e l'altra nello Stato membro di destinazione per richiedere la registrazione al nuovo indirizzo. Entrambe le procedure dovrebbero essere contemplate dal presente regolamento.

(29) Poiché la digitalizzazione dei requisiti, delle procedure e delle formalità relative al riconoscimento delle qualifiche professionali è già contemplata dalla direttiva 2005/36/CE, il presente regolamento dovrebbe disciplinare soltanto la digitalizzazione della procedura relativa alla richiesta di riconoscimento accademico di diplomi, certificati o altri attestati di completamento di corsi di chi desideri iniziare o continuare a studiare o utilizzare un titolo accademico, escluse le formalità connesse al riconoscimento delle qualifiche professionali.

(30) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare le norme di coordinamento della sicurezza sociale di cui al regolamento (CE) n. 883/2004[1] e al regolamento (CE) n. 987/2009[2] del Parlamento europeo e del Consiglio, che definiscono i diritti e gli obblighi delle persone assicurate e delle istituzioni di sicurezza sociale, nonché le procedure applicabili nel settore del coordinamento della sicurezza sociale.

---

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

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

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

(32) Inoltre gli Stati membri e la Commissione dovrebbero poter aggiungere allo sportello altri servizi nazionali di assistenza o di risoluzione dei problemi forniti dalle autorità competenti o da organismi privati o semiprivati, o organismi pubblici, quali camere di commercio o servizi di assistenza non governativa per i cittadini, nel rispetto delle condizioni stabilite dal presente regolamento. In linea di principio dovrebbe spettare alle autorità competenti assistere i cittadini e le imprese in caso di interrogativi relativi a norme e procedure applicabili che non possano essere trattati in modo esauriente dai servizi in linea. In ambiti altamente specializzati e quando il servizio fornito da organismi privati o semiprivati soddisfa le esigenze degli utenti, gli Stati membri possono tuttavia proporre alla Commissione di includere tali servizi nello sportello, purché questi soddisfino tutte le condizioni stabilite dal presente regolamento e non costituiscano una duplicazione di servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi già esistenti.

(33) Al fine di aiutare gli utenti a individuare il servizio appropriato, il presente regolamento dovrebbe istituire uno strumento di reperimento di servizi di assistenza che orienti automaticamente gli utenti verso il servizio giusto.

(34) La conformità a un elenco minimo di requisiti di qualità è indispensabile per il successo dello sportello, al fine di garantire che la messa a disposizione delle informazioni o la fornitura di servizi siano affidabili, poiché in caso contrario si comprometterebbe seriamente la credibilità dello sportello nel suo insieme. L'obiettivo generale della conformità è garantire che le informazioni o il servizio siano presentati in modo chiaro e facilmente fruibile. Spetta agli Stati membri determinare come presentare le informazioni lungo il percorso dell'utente al fine di conseguire tale obiettivo. Ad esempio, sebbene sia utile che gli utenti siano informati, prima dell'avvio di una procedura, circa i mezzi di ricorso generalmente disponibili in caso di esito negativo di una procedura, è molto più semplice per l'utente ricevere eventuali informazioni specifiche circa le possibili misure da adottare in tal caso al termine della procedura.

(35) L'accessibilità delle informazioni per gli utenti transfrontalieri può essere migliorata sostanzialmente mettendo a disposizione tali informazioni in un'altra lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri. Tale lingua dovrebbe essere, nella maggior parte dei casi, la lingua straniera più studiata dagli utenti in tutta l'Unione, ma in alcuni casi specifici, in particolare nel caso di informazioni da fornire a livello locale da parte di piccoli comuni vicini al confine di uno Stato membro, la lingua più adatta potrebbe essere quella utilizzata come prima lingua da parte degli utenti transfrontalieri nello Stato membro limitrofo. La traduzione dalla lingua o dalle lingue ufficiali dello Stato membro in questione in tale altra lingua ufficiale dell'Unione dovrebbe riportare fedelmente il contenuto delle informazioni fornite nella lingua o nelle lingue originali. La traduzione potrebbe essere limitata alle informazioni di cui gli utenti hanno bisogno per comprendere le norme e i requisiti di base applicabili alla loro situazione. Se, da un lato, gli Stati membri dovrebbero essere incoraggiati a tradurre la maggior quantità possibile di informazioni, in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, dall'altro il volume delle informazioni da tradurre ai sensi d del presente regolamento dipenderà dalle risorse finanziarie disponibili a tal fine, in particolare quelle provenienti dal bilancio dell'Unione. La Commissione dovrebbe adottare le disposizioni opportune per garantire la fornitura efficiente di traduzioni agli Stati membri su loro richiesta. Il gruppo di coordinamento dello sportello dovrebbe esaminare e fornire orientamenti per la lingua o le lingue ufficiali dell'Unione in cui tali informazioni dovrebbero essere tradotte.

(36) A norma della direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio[1], gli Stati membri sono tenuti a garantire che i siti web dei loro enti pubblici siano accessibili in conformità dei principi di percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità e che siano conformi ai requisiti previsti da tale direttiva. La Commissione e gli Stati membri dovrebbero garantire la conformità con la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, in particolare gli articoli 9 e 21, e, al fine di migliorare l'accesso alle informazioni per le persone con disabilità intellettuali, dovrebbero essere fornite alternative di facile lettura nella massima misura possibile e nel rispetto del principio di proporzionalità. Gli Stati membri con la ratifica e l'Unione con conclusione di tale convenzione[2] si sono impegnati ad adottare le misure adeguate per garantire l'accesso delle persone con disabilità, a condizioni di parità rispetto alle altre persone, alle nuove tecnologie e ai nuovi sistemi di informazione e comunicazione, tra cui internet, semplificando l'accesso alle informazioni per le persone con disabilità intellettuali e fornendo alternative di facile lettura nella massima misura possibile e in modo proporzionato.

---

1 Direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (GU L 327 del 2.12.2016, pag. 1).

2 Decisione del Consiglio 2010/48/CE, del 26 novembre 2009, relativa alla conclusione, da parte della Comunità europea, della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (GU L 23 del 27.1.2010, pag. 35).

(37) La direttiva (UE) 2016/2102 non si applica a siti web e altre applicazioni mobili delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione, ma la Commissione dovrebbe assicurare che l'interfaccia utenti comune e le pagine web sotto la sua responsabilità che devono essere incluse nello sportello siano accessibili alle persone con disabilità, il che significa che esse devono essere percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide. Percepibilità significa che le informazioni e i componenti dell'interfaccia utenti comune devono essere presentabili agli utenti in modalità percepibili; utilizzabilità significa che i componenti e la navigazione dell'interfaccia utenti comune devono essere utilizzabili; comprensibilità significa che le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utenti comune devono essere comprensibili e solidità significa che i contenuti devono essere abbastanza solidi da poter essere interpretati con sicurezza da una vasta gamma di programmi utente, comprese le tecnologie assistive. Riguardo ai termini percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità, la Commissione è incoraggiata a rispettare le pertinenti norme armonizzate.

(38) Al fine di facilitare il pagamento dei diritti richiesti nell'ambito delle procedure in linea o per la prestazione di servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi, gli utenti transfrontalieri dovrebbero potersi avvalere di bonifici o addebiti diretti come specificato nel regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio[1] o di altri mezzi di pagamento transfrontalieri utilizzati comunemente, tra cui carte di credito o di debito.

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

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

(40) Il presente regolamento dovrebbe inoltre consentire la verifica delle prove fornite in formato elettronico dagli utenti, qualora tali prove siano presentate senza certificazione o un sigillo elettronico dell'autorità competente di emissione o non sia disponibile lo strumento tecnico istituito dal presente regolamento o un altro sistema che consenta lo scambio diretto o la verifica di prove tra le autorità competenti di Stati membri diversi. Per tali casi il presente regolamento dovrebbe prevedere un efficace meccanismo di cooperazione amministrativa tra le autorità competenti degli Stati membri, basato sul sistema di informazione del mercato interno ("IMI") istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio[1]. In tali casi, la decisione di un'autorità competente di ricorrere all'IMI dovrebbe essere volontaria; tuttavia, una volta che la richiesta di informazioni o di cooperazione sia stata presentata dall'autorità tramite l'IMI, l'autorità competente destinataria della richiesta dovrebbe essere tenuta a collaborare e a fornire una risposta. La richiesta può essere inviata tramite l'IMI all'autorità competente di rilascio delle prove o all'autorità centrale che dovrà essere designata dagli Stati membri in conformità delle proprie regole amministrative.

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

Al fine di evitare inutili duplicazioni e dal momento che il regolamento (UE) 2016/1191 del Parlamento europeo e del Consiglio[1] disciplina una parte delle prove pertinenti per le procedure di cui al presente regolamento, le disposizioni di cooperazione relative all'IMI di cui al regolamento (UE) 2016/1191 possono essere applicate anche ai fini delle altre prove richieste nelle procedure di cui al presente regolamento. Al fine di consentire agli organi o organismi dell'Unione di partecipare all'IMI, è opportuno modificare il regolamento (UE) n. 1024/2012.

[1] Regolamento (UE) 2016/1191 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, che promuove la libera circolazione dei cittadini semplificando i requisiti per la presentazione di alcuni documenti pubblici nell'Unione europea e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 (GU L 200 del 26.7.2016, pag. 1).

(41) I servizi in linea forniti dalle autorità competenti sono fondamentali per accrescere la qualità e la sicurezza dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese. Sempre più spesso le amministrazioni pubbliche all'interno degli Stati membri si adoperano per riutilizzare i dati e dispensano i cittadini e le imprese dall'obbligo di fornire le stesse informazioni più volte e. Il riutilizzo dei dati dovrebbe essere semplificato per gli utenti transfrontalieri in modo da ridurre gli oneri supplementari.

(42) Al fine di consentire il legittimo scambio transfrontaliero di prove e informazioni mediante l'applicazione a livello di Unione del principio "una tantum", l'applicazione del presente regolamento e di tale principio dovrebbe essere conforme a tutte le norme in materia di protezione dei dati, ivi compresi i principi di minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, necessità, proporzionalità e limitazione della finalità. Dovrebbe inoltre essere applicato nel pieno rispetto dei principi di sicurezza e tutela della vita privata fin dalla progettazione e dovrebbe altresì rispettare i diritti fondamentali degli individui, inclusi quelli relativi all'equità e alla trasparenza.

(43) Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché gli utenti delle procedure ricevano informazioni chiare sulle modalità di trattamento dei dati personali che li riguardano a norma degli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio[1] e degli articoli 11 e 12 del regolamento (UE) 2018/....[2+].

[1] 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).

[2] Regolamento (UE) 2018/... del Parlamento europeo e del Consiglio, del..., sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L ...).

\+ GU: inserire nel testo il numero del regolamento di cui al documento PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD) e inserire nella nota a piè di pagina numero, data ed estremi di pubblicazione di tale regolamento.

(44) Al fine di facilitare ulteriormente l'utilizzo delle procedure in linea e secondo il principio "una tantum", il presente regolamento dovrebbe istituire la base per la messa a punto e l'uso di un sistema tecnico pienamente operativo, sicuro e protetto per lo scambio transfrontaliero e automatizzato di prove tra i soggetti coinvolti nella procedura, ove sia richiesto esplicitamente dai cittadini e dalle imprese. Qualora lo scambio di prove comprenda dati personali, la richiesta dovrebbe essere considerata come esplicita se contiene una manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato che si scambino i dati personali pertinenti, mediante dichiarazione o azione positiva. Se l'utente non è la persona interessata dai dati, la procedura in linea non dovrebbe pregiudicare i suoi diritti di cui al regolamento (UE) 2016/679. L'applicazione transfrontaliera del principio "una tantum" dovrebbe comportare che i cittadini e le imprese non siano costretti a fornire gli stessi dati alle pubbliche amministrazioni più di una volta e dovrebbe essere altresì possibile utilizzare tali dati su richiesta dell'utente ai fini del completamento delle procedure in linea transfrontaliere che coinvolgono utenti transfrontalieri. Per l'autorità competente di emissione, l'obbligo di utilizzare il sistema tecnico per lo scambio automatizzato di prove tra Stati membri diversi dovrebbe applicarsi soltanto laddove le autorità emettono legalmente nel loro Stato membro prove in un formato elettronico che rende possibile tale scambio automatizzato.

(45) Gli scambi transfrontalieri di prove dovrebbero disporre di una base giuridica adeguata, come ad esempio le direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE o 2014/25/UE oppure, per le procedure elencate nell'allegato II, altra normativa dell'Unione o nazionale applicabile.

(46) È opportuno che il presente regolamento stabilisca, come regola generale, che lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove avviene su richiesta esplicita dell'utente. Tale requisito non dovrebbe tuttavia applicarsi nei casi in cui il pertinente diritto dell'Unione o nazionale consenta lo scambio transfrontaliero automatizzato di dati senza una richiesta esplicita dell'utente.

(47) L'utilizzo del sistema tecnico istituito dal presente regolamento dovrebbe restare volontario e l'utente dovrebbe avere la possibilità di presentare le prove mediante altri mezzi esterni al sistema tecnico. L'utente dovrebbe avere la possibilità di prevedere le prove e il diritto di scegliere di non procedere allo scambio di prove nei casi in cui l'utente, dopo la visione delle prove da scambiare, scopra che le informazioni sono inesatte, non aggiornate o vanno al di là di ciò che è necessario per la procedura in questione. I dati inclusi nell'anteprima non dovrebbero essere conservati al di là di quanto necessario sotto il profilo tecnico.

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

(49) Esistono taluni moduli costitutivi che offrono capacità di base utilizzabili per creare il sistema tecnico, come il meccanismo per collegare l'Europa, istituito dal regolamento (UE) n. 1316/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio[1], e i moduli costitutivi eDelivery ed eID che ne formano parte. Tali moduli costitutivi consistono in specifiche tecniche, software modello e servizi di supporto e mirano a garantire l'interoperabilità tra i sistemi di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (TIC) esistenti in diversi Stati membri in modo che i cittadini, le imprese e le amministrazioni, in qualunque parte dell'Unione si trovino, possano beneficiare di servizi pubblici digitali disponibili senza soluzione di continuità.

(50) Il sistema tecnico istituito dal presente regolamento dovrebbe essere disponibile in aggiunta ad altri sistemi che forniscono meccanismi di cooperazione tra le autorità, come l'IMI, e non dovrebbe pregiudicare altri sistemi, come il sistema di cui al regolamento (CE) n. 987/2009, il Documento di gara unico europeo di cui alla direttiva 2014/24/UE, lo scambio elettronico di informazioni sulla sicurezza sociale di cui al regolamento (CE) n. 987/2009, la tessera professionale europea di cui alla direttiva 2005/36/CE, l'interconnessione dei registri nazionali e l'interconnessione dei registri centrali, commerciali e delle imprese di cui alla direttiva (UE) 2017/1132 del Parlamento europeo e del Consiglio[2] e l'interconnessione dei registri fallimentari di cui al regolamento (UE) 2015/848 del Parlamento europeo e del Consiglio[3].

---

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

2 Direttiva (UE) 2005/2017/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 giugno 2017, relativa ad alcuni aspetti di diritto societario (GU L 169 del 30.6.2017, pag. 46).

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

(51) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'attuazione di un sistema tecnico che consenta lo scambio automatizzato delle prove, è opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di stabilire, in particolare, le specifiche tecniche e operative di un sistema per il trattamento della richiesta di un utente di scambio delle prove e il trasferimento di tali prove, nonché le regole necessarie per garantire l'integrità e la riservatezza del trasferimento. È opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio[1].

(52) Al fine di garantire che il sistema tecnico garantisca un elevato livello di sicurezza ai fini dell'applicazione transfrontaliera del principio "una tantum", in sede di adozione degli atti di esecuzione che definiscono le specifiche di tale sistema tecnico la Commissione dovrebbe tenere debitamente conto delle norme e delle specifiche tecniche elaborate da organizzazioni e organismi di normalizzazione europei e internazionali, in particolare il Comitato europeo di normalizzazione (CEN), l'Istituto europeo delle norme di telecomunicazione (European Telecommunications Standards Institute – ETSI), l'Organizzazione internazionale per la standardizzazione (International Organisation for Standardisation – ISO) e l'Unione internazionale delle telecomunicazioni (UIT), nonché delle norme in materia di sicurezza di cui all'articolo 32 del regolamento (UE) 2016/679 e all'articolo 22 del regolamento (UE) 2018/....[+]

---

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

[+] GU: inserire nel testo il numero del regolamento di cui al documento PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).

(53) Se del caso, al fine di assicurare l'elaborazione, la disponibilità, la manutenzione, la supervisione, il monitoraggio e la gestione della sicurezza delle parti del sistema tecnico di cui la Commissione è responsabile, la Commissione dovrebbe richiedere il parere del Garante europeo della protezione dei dati.

(54) Le autorità competenti e la Commissione dovrebbero assicurare che le informazioni, le procedure e i servizi di loro competenza rispettino i criteri di qualità. I coordinatori nazionali nominati a norma del presente regolamento e la Commissione dovrebbero verificare a intervalli regolari il rispetto dei criteri di qualità e sicurezza a livello dell'Unione e nazionale, rispettivamente, e risolvere eventuali problemi. I coordinatori nazionali dovrebbero inoltre assistere la Commissione nel controllare il funzionamento del sistema tecnico che consente lo scambio transfrontaliero di prove. Il presente regolamento dovrebbe attribuire alla Commissione una gamma di mezzi per far fronte a un eventuale deterioramento della qualità dei servizi offerti mediante lo sportello, a seconda della gravità e della persistenza del deterioramento, anche con l'intervento, ove necessario, del gruppo di coordinamento dello sportello, senza pregiudicare la responsabilità generale della Commissione per quanto riguarda il controllo del rispetto del presente regolamento.

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

(56) Lo strumento di ricerca dell'interfaccia utenti comune dovrebbe permettere agli utenti di recuperare le informazioni di cui hanno bisogno su qualsiasi sito web a livello di Unione e nazionale. Inoltre, un modo alternativo per guidare gli utenti alle informazioni di cui hanno bisogno consisterebbe nel continuare a creare link tra pagine e siti web esistenti e complementari, semplificandoli e raggruppandoli per quanto possibile, così come creare link tra pagine e siti web a livello di Unione e nazionale che forniscono accesso a servizi e informazioni in linea.

(57) Il presente regolamento dovrebbe inoltre specificare requisiti in materia di qualità per l'interfaccia utenti comune. La Commissione dovrebbe garantire che l'interfaccia utenti comune sia conforme a tali requisiti e in particolare che sia disponibile e accessibile in linea attraverso vari canali, oltre che di facile utilizzo.

(58) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'attuazione delle soluzioni tecniche di supporto allo sportello è opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione per stabilire, ove necessario, le norme applicabili e i requisiti di interoperabilità al fine di facilitare il reperimento delle informazioni sulle norme e sugli obblighi, sulle procedure e sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi dei quali gli Stati membri e la Commissione hanno la responsabilità. È altresì opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio.

(59) Il presente regolamento dovrebbe inoltre assegnare chiaramente alla Commissione e agli Stati membri le responsabilità riguardanti lo sviluppo, la disponibilità, la manutenzione e la sicurezza delle applicazioni TIC di supporto allo sportello. Nell'ambito dei loro compiti di manutenzione, la Commissione e gli Stati membri dovrebbero monitorare periodicamente il regolare funzionamento di tali applicazioni TIC.

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

(61) Tutti gli organi, gli organismi e le istituzioni dell'Unione dovrebbero essere invitati a promuovere lo sportello inserendo il logo e i link allo stesso in tutte le pertinenti pagine web dei quali hanno la responsabilità.

(62) Il nome con cui lo sportello sarà designato e promosso presso il pubblico dovrebbe essere "Your Europe ". L'interfaccia utenti comune dovrebbe essere visibile e facile da trovare, in particolare sulle pertinenti pagine web dell'Unione e nazionali. Il logo dello sportello dovrebbe essere visibile nei pertinenti siti web dell'Unione e nazionali.

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

(64) Al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del presente regolamento, dovrebbero essere attribuite alla Commissione competenze di esecuzione. per stabilire norme uniformi sul metodo di raccolta e scambio delle statistiche relative agli utenti. Tali competenze di esecuzione dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011.

(65) La qualità dello sportello dipende dalla qualità dei servizi dell'Unione e nazionali prestati attraverso lo sportello. Pertanto, la qualità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi disponibili tramite lo sportello dovrebbe essere regolarmente monitorata anche mediante uno strumento di riscontro che inviti gli utenti a valutare la portata e la qualità delle informazioni, delle procedure o dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che hanno utilizzato e a esprimere riscontri al riguardo. I riscontri degli utenti dovrebbero essere raccolte in uno strumento comune cui dovrebbero poter accedere la Commissione, le autorità competenti e i coordinatori nazionali. Al fine di garantire condizioni uniformi di attuazione del presente regolamento in relazione alle funzionalità comuni degli strumenti di riscontro degli utenti e alle modalità di raccolta e condivisione dei riscontri degli utenti, è opportuno attribuire competenze di esecuzione alla Commissione. È altresì opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011. La Commissione dovrebbe pubblicare in forma anonima panoramiche sintetiche in linea dei problemi che emergono dalle informazioni, dalle principali statistiche relative agli utenti e dai principali riscontri degli utenti raccolti a norma del presente regolamento.

(66) In aggiunta, lo sportello dovrebbe comprendere uno strumento di riscontro che consenta agli utenti di segnalare, su base facoltativa e in forma anonima, i problemi e le difficoltà incontrati nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno. Tale strumento dovrebbe essere considerato solo complementare al meccanismo per il trattamento dei reclami, in quanto non può offrire una risposta personalizzata agli utenti. Le osservazioni ricevute dovrebbero essere combinate con le informazioni aggregate provenienti dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi riguardanti i casi trattati al fine di elaborare una panoramica di come gli utenti percepiscano il mercato interno, individuare le aree problematiche per eventuali azioni future e migliorare il funzionamento del mercato interno. Tale panoramica dovrebbe essere collegata agli strumenti di comunicazione esistenti, come il quadro di valutazione del mercato unico.

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

(68) Al fine di facilitare l'applicazione del presente regolamento, in particolare mediante lo scambio delle migliori prassi e la cooperazione per migliorare la coerenza della presentazione delle informazioni, come disposto nel presente regolamento, si dovrebbe istituire un gruppo di coordinamento dello sportello composto dai coordinatori nazionali e presieduto dalla Commissione. I lavori del gruppo di coordinamento dello sportello dovrebbero tenere conto degli obiettivi fissati nel programma di lavoro annuale, che la Commissione dovrebbe presentare, per esame, al gruppo stesso. Il programma di lavoro annuale dovrebbe assumere la forma di orientamenti o raccomandazioni, privi di effetti vincolanti per gli Stati membri. La Commissione, su richiesta del Parlamento europeo, può decidere di invitare tale istituzione a inviare esperti affinché partecipino alle riunioni del gruppo di coordinamento dello sportello.

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

(70) Gli Stati membri sono incoraggiati ad accrescere il coordinamento, lo scambio e la collaborazione reciproci per potenziare le loro capacità strategiche, operative e di ricerca e sviluppo nel settore della cibersicurezza, in particolare mediante l'attuazione della sicurezza delle reti e dei sistemi informativi di cui alla direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio[1], al fine di rafforzare la sicurezza e la resilienza dell'amministrazione e dei servizi pubblici. Gli Stati membri sono incoraggiati ad aumentare la sicurezza delle transazioni e ad assicurare un livello di fiducia sufficiente nei mezzi elettronici mediante l'uso del quadro eIDAS stabilito dal regolamento (UE) n. 910/2014 e, in particolare, di livelli di garanzia adeguati. Gli Stati membri possono adottare misure compatibili con il diritto dell'Unione al fine di garantire la cibersicurezza e prevenire il furto d'identità o altre forme di frodi.

(71) Se l'attuazione del presente regolamento comporta il trattamento di dati personali, questo dovrebbe essere effettuato conformemente al diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare il regolamento (UE) 2016/679 e il regolamento (UE) 2018/...[+]. Anche la direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio[2] si dovrebbe applicare nel contesto del presente regolamento. Come previsto dal regolamento (UE) 2016/679, gli Stati membri possono mantenere o introdurre ulteriori condizioni, fra cui limitazioni, con riguardo al trattamento di dati relativi alla salute, e possono anche prevedere norme più specifiche per il trattamento dei dati personali dei dipendenti nell'ambito dei rapporti di lavoro.

---

1 Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione (GU L 194 del 19.7.2016, pag. 1).

+ GU: inserire nel testo il numero del regolamento di cui al documento PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).

2 Direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 89).

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

(73) L'obiettivo del presente regolamento è garantire che gli utenti che operano in altri Stati membri abbiano un accesso in linea a informazioni dell'Unione e nazionali riguardanti i diritti, le norme e gli obblighi che siano complete, affidabili, accessibili e comprensibili, a procedure in linea che siano completamente operative a livello transnazionale e a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. Poiché tale obiettivo non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri, ma, a motivo della portata e degli effetti del presente regolamento, può essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

(74) Per consentire agli Stati membri e alla Commissione di sviluppare e applicare gli strumenti necessari per dare attuazione al presente regolamento, è opportuno che alcune disposizioni si applichino due anni dopo la data di entrata in vigore. Le autorità comunali dovrebbero disporre di un periodo fino a quattro anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento per soddisfare l'obbligo di fornire informazioni relative alle norme, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi rientranti tra le loro competenze. Le disposizioni del presente regolamento relative alle procedure da offrire interamente in linea, all'accesso transfrontaliero alle procedure in linea e al sistema tecnico per lo scambio automatico transfrontaliero delle prove conformemente al principio "una tantum" dovrebbero essere attuate al più tardi entro cinque anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento.

(75) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi sanciti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dovrebbe essere applicato conformemente a tali diritti e principi.

(76) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato a norma dell'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 45/2001 e ha espresso un parere il 1 agosto 2017[1],

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

[1] GU C 340 dell'11.10.2017, pag. 6.

# Capo I
# Disposizioni generali

*Articolo 1*

*Oggetto*

1. Il presente regolamento stabilisce le norme per:

a) l'istituzione e la gestione di uno sportello digitale unico per offrire ai cittadini e alle imprese un facile accesso a informazioni di alta qualità, a procedure efficienti e a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi efficaci in relazione alle norme dell'Unione e nazionali applicabili ai cittadini e alle imprese che esercitano o che intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nell'ambito del mercato interno ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 2, TFUE;

b) l'uso di procedure da parte di utenti transfrontalieri e l'applicazione del principio "una tantum" in relazione alle procedure riportate all'allegato II del presente regolamento e alle procedure previste dalle direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE;

c) la segnalazione di ostacoli nel mercato interno in base alla raccolta di riscontri degli utenti e di statistiche provenienti dai servizi inclusi nello sportello.

2. Laddove il presente regolamento sia in conflitto con una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplina aspetti specifici della materia oggetto del presente regolamento, prevale la disposizione dell'altro atto dell'Unione.

3. Il presente regolamento non pregiudica la sostanza delle procedure istituite a livello nazionale o di Unione nei settori contemplati dal presente regolamento, né pregiudica i diritti concessi mediante tali procedure. Inoltre, il presente regolamento non pregiudica le misure adottate in conformità del diritto dell'Unione per salvaguardare la cibersicurezza e prevenire le frodi.

*Articolo 2*

*Istituzione dello sportello digitale unico*

1. Conformemente al presente regolamento la Commissione e gli Stati membri istituiscono uno sportello digitale unico ("sportello"). Lo sportello è composto da un'interfaccia utenti comune gestita dalla Commissione ("interfaccia utenti comune"), integrata nel portale "La tua Europa", che fornisce accesso ai pertinenti siti web dell'Unione e nazionali.

2. Lo sportello dà accesso a:

a) informazioni relative ai diritti, agli obblighi e alle norme 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 elencati all'allegato I;

b) informazioni sulle procedure in linea e non in linea e link alle procedure in linea, incluse le procedure di cui all'allegato II, stabilite a livello dell'Unione o nazionale per consentire agli utenti di esercitare i diritti e rispettare gli obblighi e le norme nell'ambito del mercato interno nei settori di cui all'allegato I;

c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi elencati all'allegato III o a cui è fatto riferimento all'articolo 7 a cui si possono rivolgere cittadini e imprese per domande o problemi connessi ai diritti, agli obblighi o alle norme o procedure di cui alle lettere a) e b) del presente paragrafo, e link a tali servizi.

3. L'interfaccia utenti comune è accessibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione.

*Articolo 3*

*Definizioni*

Ai fini del presente regolamento si intende per:

1) "utente": un cittadino dell'Unione, una persona fisica residente in uno Stato membro o una persona giuridica avente la sede sociale in uno Stato membro che accede mediante lo sportello alle informazioni, alle procedure o ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2;

2) "utente transfrontaliero": utente che si trova in una situazione i cui elementi non si collocano tutti all'interno di un solo Stato membro;

3) "procedura": una sequenza di azioni che devono essere compiute dagli utenti allo scopo di soddisfare i requisiti o ottenere dall'autorità competente una decisione al fine di poter esercitare i diritti di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a);

4) "autorità competente": ogni autorità od organo di uno Stato membro, a livello nazionale, regionale o locale, con competenze specifiche relative alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui al presente regolamento;

5) "prova": ogni documento o dato, compresi testi o registrazioni sonore, visive o audiovisive, su qualsiasi supporto, richiesto da un'autorità competente per dimostrare la veridicità dei fatti o il rispetto degli obblighi procedurali di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b).

# Capo II
# Servizi dello sportello

*Articolo 4*

*Accesso alle informazioni*

1. Gli Stati membri assicurano che gli utenti possano accedere facilmente sulle loro pagine web nazionali alle seguenti informazioni in linea:

   a) informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), derivanti dal diritto nazionale;

   b) informazioni sulle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), stabiliti a livello nazionale;

   c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), forniti a livello nazionale.

2. La Commissione garantisce che il portale "La tua Europa" assicuri agli utenti un accesso in linea agevole alle seguenti informazioni:

a) informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), derivanti dal diritto dell'Unione;

b) informazioni sulle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), stabiliti a livello dell'Unione;

c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), forniti a livello dell'Unione.

*Articolo 5*

*Accesso alle informazioni non riportate all'allegato I*

1. Gli Stati membri e la Commissione possono fornire link a informazioni in ambiti non riportati all'allegato I che sono offerte dalle autorità competenti, dalla Commissione o da organi e organismi dell'Unione, a condizione che tali informazioni rientrino nell'ambito di applicazione dello sportello quale definito all'articolo 1, paragrafo 1, lettera a), e soddisfino i requisiti di qualità di cui all'articolo 9.

2. I link alle informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo sono inseriti conformemente all'articolo 19, paragrafi 2 e 3.

3. Prima di attivare un link, la Commissione verifica se siano soddisfatte le condizioni di cui al paragrafo 1 e consulta il gruppo di coordinamento dello sportello.

*Articolo 6*

*Procedure da offrire interamente in linea*

1. Ciascuno Stato membro provvede affinché gli utenti possano accedere alle procedure di cui all'allegato II ed espletarle interamente in linea, purché la pertinente procedura sia stata istituita nello Stato membro interessato.

2. Le procedure di cui al paragrafo 1 sono considerate come interamente in linea quando:

   a) l'identificazione degli utenti, la messa a disposizione di informazioni e prove, la firma e la presentazione finale possono essere effettuate per via elettronica a distanza, attraverso un canale di servizio che permette agli utenti di soddisfare tutti i requisiti relativi alla procedura in modo facilmente fruibile e strutturato;

   b) agli utenti è fornito un avviso automatico di ricevimento, a meno che il risultato della procedura non sia consegnato immediatamente;

   c) il risultato della procedura è consegnato per via elettronica o è consegnato fisicamente se necessario per conformarsi al diritto dell'Unione o al diritto nazionale applicabile; e

   d) gli utenti ricevono una notifica elettronica del completamento della procedura.

3. Se, in casi eccezionali giustificati da motivi imperativi di interesse pubblico negli ambiti della sicurezza pubblica, della salute pubblica o della lotta alla frode, l'obiettivo perseguito non può essere conseguito interamente in linea, gli Stati membri possono chiedere all'utente di comparire di persona dinanzi all'autorità competente come una delle fasi della procedura. In tali casi eccezionali, gli Stati membri limitano tale presenza fisica a quanto strettamente necessario e oggettivamente giustificato e garantiscono che le altre fasi della procedura possano essere espletate interamente in linea. Gli Stati membri garantiscono anche che i requisiti di presenza fisica non provochino una discriminazione nei confronti degli utenti transfrontalieri.

4. Gli Stati membri notificano e illustrano mediante un repertorio comune accessibile alla Commissione e agli altri Stati membri i motivi per cui e le circostanze in cui potrebbe essere richiesta la presenza fisica per le fasi procedurali di cui al paragrafo 3 e i motivi per cui e le circostanze in cui è necessaria la consegna fisica a norma del paragrafo 2, lettera c.

5. Il presente articolo non osta a che gli Stati membri offrano agli utenti la possibilità aggiuntiva di accedere alle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), e di completarle con strumenti diversi da un canale in linea o contattino gli utenti direttamente.

*Articolo 7*

*Accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi*

1. Gli Stati membri e la Commissione garantiscono che gli utenti, inclusi gli utenti transfrontalieri, possano accedere facilmente in linea tramite canali diversi ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c).

2. Conformemente all'articolo 19, paragrafi 2 e 3, i coordinatori nazionali di cui all'articolo 28 e la Commissione possono fornire link ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi offerti dalle autorità competenti, dalla Commissione o da organi e organismi dell'Unione diversi da quelli elencati nell'allegato III, purché tali servizi soddisfino i requisiti di qualità di cui agli articoli 11 e 16.

3. Se necessario per soddisfare le esigenze degli utenti, il coordinatore nazionale può proporre alla Commissione di inserire nello sportello link a servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi offerti da operatori privati o semiprivati, purché tali servizi:

   a) offrano informazioni o assistenza negli ambiti e per gli scopi contemplati dal presente regolamento e siano complementari ai servizi già inclusi nello sportello;

b) siano offerti a titolo gratuito o a un prezzo accessibile per le microimprese, le organizzazioni senza scopo di lucro e i cittadini; e

c) siano conformi ai requisiti di cui agli articoli 8, 11 e 16.

4. Se il coordinatore nazionale ha proposto l'inserimento di un link in conformità del paragrafo 3 del presente articolo e fornisce tale link in conformità dell'articolo 19, paragrafo 3, la Commissione verifica se le condizioni di cui al paragrafo 3 del presente articolo siano soddisfatte dal servizio da inserire mediante il link e, in caso affermativo, attiva il link.

Se riscontra che le condizioni di cui al paragrafo 3 non sono soddisfatte dal servizio da inserire, la Commissione informa il coordinatore nazionale dei motivi per cui non ha attivato il link.

*Articolo 8*

*Requisiti di qualità relativi all'accessibilità della rete*

La Commissione rende i siti e le pagine web attraverso i quali concede l'accesso alle informazioni di cui all'articolo 4, paragrafo 2, e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 7 maggiormente accessibili, ossia li rende percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

# Capo III

# Prescrizioni relative alla qualità

## SEZIONE 1

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

*Articolo 9*

*Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme*

1. Nei casi in cui gli Stati membri e la Commissione hanno la responsabilità, a norma dell'articolo 4, di assicurare l'accesso alle informazioni di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), essi garantiscono che tali informazioni soddisfino i seguenti requisiti:

   a) sono di facile utilizzo e consentono agli utenti di reperire facilmente le informazioni e di individuare facilmente quali parti delle informazioni sono rilevanti per la loro particolare situazione;

   b) sono esatte e sufficientemente complete per comprendere le informazioni che gli utenti devono conoscere per poter esercitare i loro diritti in piena conformità delle norme e degli obblighi applicabili;

c) contengono riferimenti, link a atti giuridici, specifiche tecniche e linee guida, se del caso;

d) comprendono il nome dell'autorità competente o del soggetto responsabile del contenuto delle informazioni;

e) includono i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi, come il numero di telefono, l'indirizzo e-mail, un modulo in linea di richiesta e qualsiasi altro strumento di comunicazione elettronica di uso comune che sia il più idoneo al tipo di servizio offerto e ai destinatari di tale servizio;

f) includono la data dell'ultimo aggiornamento delle informazioni, se pertinente, o, qualora le informazioni non siano state aggiornate, la data di pubblicazione delle stesse;

g) sono ben strutturate e presentate in modo che gli utenti possano trovare rapidamente ciò di cui hanno bisogno;

h) sono aggiornate; e

i) sono scritte in un linguaggio semplice e chiaro, adeguato alle esigenze degli utenti destinatari.

2. Gli Stati membri rendono le informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo accessibili in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 12.

*Articolo 10*

*Qualità delle informazioni sulle procedure*

1. Per conformarsi all'articolo 4, gli Stati membri e la Commissione garantiscono che gli utenti, prima della loro identificazione anteriore all'avvio della procedura, abbiano accesso a una spiegazione sufficientemente completa, chiara e di facile comprensione dei seguenti elementi, se del caso, delle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b):

   a) le pertinenti fasi della procedura che l'utente deve seguire, comprese eventuali deroghe di cui all'articolo 6, paragrafo 3, all'obbligo degli Stati membri di offrire la procedura interamente in linea;

   b) il nome dell'autorità competente responsabile della procedura, compresi i recapiti;

   c) i mezzi di autenticazione, identificazione e firma accettati per tale procedura;

   d) il tipo e il formato in cui presentare le prove;

   e) i mezzi di ricorso o di impugnazione generalmente disponibili in caso di controversie con le autorità competenti;

f) i diritti da assolvere e le modalità di pagamento in linea;

g) le scadenze che l'utente o l'autorità competente sono tenuti a rispettare e, nei casi in cui non esistono scadenze, il tempo medio, stimato o indicativo, che occorre all'autorità competente per espletare la procedura;

h) le eventuali norme per il caso di mancata risposta da parte dell'autorità competente e le relative conseguenze giuridiche per gli utenti, compresi i regimi di approvazione tacita o di silenzio amministrativo;

i) eventuali lingue supplementari in cui può essere espletata la procedura.

2. Se non esistono regimi di approvazione tacita, di silenzio amministrativo o simili, le autorità competenti informano, se del caso, gli utenti di eventuali ritardi e di eventuali proroghe delle scadenze o delle eventuali relative conseguenze.

3. Se la spiegazione di cui al paragrafo 1 è già disponibile per gli utenti non transfrontalieri, essa può essere utilizzata o riutilizzata ai fini del presente regolamento, purché riguardi, se del caso, anche le informazioni relative alla situazione degli utenti transfrontalieri.

4. Gli Stati membri rendono la spiegazione di cui al paragrafo 1 del presente articolo accessibile in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 12.

*Articolo 11*

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

1. Per conformarsi all'articolo 4, gli Stati membri e la Commissione garantiscono che gli utenti, prima di richiedere un servizio ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), abbiano accesso a una spiegazione chiara e di facile comprensione dei seguenti elementi:

   a) il tipo, le finalità e i possibili risultati del servizio offerto;

   b) i recapiti dei soggetti responsabili del servizio, come il numero di telefono, l'indirizzo e-mail, un modulo in linea di richiesta e qualsiasi altro strumento di comunicazione elettronica di uso comune che è più idoneo al tipo di servizio offerto e ai destinatari di tale servizio;

   c) se del caso, i diritti da assolvere e le modalità di pagamento in linea;

   d) le eventuali scadenze da rispettare e, nei casi in cui non esistono scadenze, una media o una stima del tempo necessario per fornire il servizio;

   e) eventuali lingue supplementari nelle quali le domande possono essere presentate e che possono essere utilizzate nei contatti successivi.

2. Gli Stati membri rendono la spiegazione di cui al paragrafo 1 del presente articolo accessibile in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 12.

*Articolo 12*

*Traduzione delle informazioni*

1. Qualora uno Stato membro non fornisca le informazioni, le spiegazioni e le istruzioni di cui agli articoli 9, 10 e 11, e all'articolo 13, paragrafo 2, lettera a), in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, tale Stato membro richiede alla Commissione di fornire le traduzioni in tale lingua, entro i limiti del bilancio dell'Unione disponibile a norma dell'articolo 32, paragrafo 1, lettera c).

2. Gli Stati membri provvedono affinché i testi da tradurre inviati a norma del paragrafo 1 del presente articolo riguardino almeno le informazioni di base in tutti i settori indicati nell'allegato I e, il bilancio dell'Unione disponibile è sufficiente, riguardino ogni altra informazione, spiegazione e istruzione di cui agli articoli 9, 10 e 11, e all'articolo 13, paragrafo 2, lettera a), tenendo conto delle esigenze più importanti degli utenti transfrontalieri. Gli Stati membri forniscono al repertorio dei link di cui all'articolo 19 i link a tali informazioni tradotte.

3. La lingua di cui al paragrafo 1 è la lingua ufficiale dell'Unione più ampiamente studiata come lingua straniera dagli utenti in tutta l'Unione. In via d'eccezione, quando si prevede che le informazioni, le spiegazioni e le istruzioni da tradurre interessino prevalentemente gli utenti transfrontalieri provenienti da un altro Stato membro, la lingua di cui al paragrafo 1 può essere la lingua ufficiale dell'Unione usata come prima lingua da tali utenti transfrontalieri.

4. Quando richiede una traduzione in una lingua ufficiale dell'Unione diversa dalla lingua più ampiamente studiata come lingua straniera dagli utenti in tutta l'Unione, uno Stato membro motiva debitamente la sua richiesta. Se riscontra che le condizioni di cui al paragrafo 3 per la scelta di tale lingua diversa non sono soddisfatte, la Commissione può respingere la richiesta e informa lo Stato membro dei relativi motivi.

## SEZIONE 2

## REQUISITI RELATIVI ALLE PROCEDURE IN LINEA

*Articolo 13*

*Accesso transfrontaliero alle procedure in linea*

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

2. Per le procedure di cui al paragrafo 1 del presente articolo, gli Stati membri assicurano che siano soddisfatti almeno i seguenti requisiti:

   a) gli utenti possono consultare istruzioni per completare la procedura almeno in una lingua ufficiale dell'Unione che sia ampiamente compresa dal maggior numero possibile di utenti transfrontalieri, conformemente all'articolo 12;

b) gli utenti transfrontalieri possono di presentare le informazioni richieste, anche quando la struttura di tali informazioni è diversa da quella di informazioni analoghe nello Stato membro interessato;

c) gli utenti transfrontalieri possono identificarsi e autenticarsi nonché firmare o sigillare elettronicamente i documenti come previsto dal regolamento (UE) n. 910/2014, in tutti i casi in cui questo sia possibile anche per gli utenti non transfrontalieri;

d) gli utenti transfrontalieri possono fornire la prova del rispetto dei requisiti applicabili e ricevere l'esito delle procedure in formato elettronico, in tutti i casi in cui questo sia possibile anche per gli utenti non transfrontalieri;

e) nel caso in cui l'espletamento di una procedura sia a pagamento, gli utenti possono pagare i diritti in linea mediante servizi di pagamento transfrontalieri ampiamente diffusi, senza discriminazioni fondate sul luogo di stabilimento del fornitore del servizio di pagamento, sul luogo di emissione dello strumento di pagamento o sull'ubicazione del conto di pagamento all'interno dell'Unione.

3. Nei casi in cui la procedura non richiede l'identificazione o l'autenticazione elettronica di cui al paragrafo 2, lettera c), e le autorità competenti possono, in virtù del diritto o delle prassi amministrative nazionali applicabili, accettare, per gli utenti non transfrontalieri, copie digitali di prove di identità non elettroniche, come carte d'identità o passaporti, tali autorità accettano tali copie digitali anche per gli utenti transfrontalieri.

*Articolo 14*

*Sistema tecnico per lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove e applicazione del principio "una tantum"*

1. Ai fini dello scambio di prove per le procedure in linea elencate nell'allegato II del presente regolamento e le procedure di cui alle direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri, istituisce un sistema tecnico per lo scambio automatizzato di prove tra le autorità competenti di diversi Stati membri ("il sistema tecnico").

2. Se le autorità competenti rilasciano legalmente, nel proprio Stato membro e in un formato elettronico che consente uno scambio automatizzato, prove rilevanti ai fini delle procedure in linea di cui al paragrafo 1, esse mettono tali prove anche a disposizione delle autorità competenti richiedenti di altri Stati membri in un formato elettronico che consenta uno scambio automatizzato.

3. Il sistema tecnico, in particolare:

   a) consente il trattamento delle richieste di prove su richiesta esplicita dell'utente;

   b) consente il trattamento delle richieste di scambio di prove o di accesso ad esse;

   c) consente la trasmissione delle prove tra autorità competenti;

d) consente il trattamento delle prove da parte dell'autorità competente richiedente;

e) garantisce la riservatezza e l'integrità delle prove;

f) prevede la possibilità per l'utente di esaminare le prove che devono essere utilizzate dall'autorità richiedente competente e di scegliere se procedere o meno allo scambio delle prove;

g) garantisce un adeguato livello di interoperabilità con altri sistemi pertinenti;

h) garantisce un elevato livello di sicurezza per la trasmissione e il trattamento delle prove;

i) non tratta le prove al di là di quanto necessario sul piano tecnico per lo scambio delle prove, e successivamente solo per la durata necessaria a tal fine.

4. L'uso del sistema tecnico non è obbligatorio per gli utenti ed è consentito unicamente su loro esplicita richiesta, se non diversamente previsto dal diritto dell'Unione o nazionale. Agli utenti è consentito di presentare le prove con mezzi diversi dal sistema tecnico direttamente all'autorità competente richiedente.

5. La possibilità di esaminare le prove di cui al paragrafo 3, lettera f), del presente articolo non deve essere obbligatoria per le procedure in cui lo scambio transfrontaliero automatizzato di dati in assenza di un tale esame sia consentito a norma del diritto dell'Unione o del diritto nazionale applicabili. Tale possibilità di esaminare le prove lascia impregiudicato l'obbligo di fornire le informazioni a norma degli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679.

6. Gli Stati membri integrano il sistema tecnico pienamente operativo nell'ambito delle procedure di cui al paragrafo 1.

7. Su richiesta esplicita, libera, specifica, informata e inequivocabile dell'utente interessato le autorità competenti responsabili delle procedure in linea di cui al paragrafo 1 richiedono, mediante il sistema tecnico, le prove direttamente alle autorità di rilascio competenti in altri Stati membri. A norma del paragrafo 3, lettera e), le autorità di rilascio di cui al comma 2 competenti mettono a disposizioni tali prove mediante lo stesso sistema.

8. Le prove messe a disposizione dell'autorità competente richiedente si limitano a ciò che è stato richiesto e possono essere utilizzate da tale autorità solo ai fini della procedura per la quale sono state scambiate. Le prove scambiate mediante il sistema tecnico sono considerate autentiche, ai fini dell'autorità competente richiedente.

9. Entro ... [30 mesi dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento], la Commissione adotta atti di esecuzione per definire le specifiche tecniche e operative del sistema tecnico necessarie per l'attuazione del presente articolo. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di esame di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

10. I paragrafi da 1 a 8 non si applicano alle procedure stabilite a livello dell'Unione che prevedono meccanismi per lo scambio di prove diversi, fatti salvi i casi in cui il sistema tecnico necessario ai fini dell'attuazione del presente articolo sia integrato nelle procedure a norma delle disposizioni degli atti dell'Unione che le istituiscono.

11. La Commissione e ciascuno degli Stati membri sono responsabili dello sviluppo, della messa a disposizione, della manutenzione, del controllo, del monitoraggio e della gestione della sicurezza delle rispettive parti del sistema tecnico.

*Articolo 15*

*Verifica delle prove tra gli Stati membri*

Nei casi in cui non siano disponibili o applicabili il sistema tecnico o altri sistemi per lo scambio o la verifica delle prove tra gli Stati membri o nei casi in cui l'utente non richieda l'utilizzo del sistema tecnico, le autorità competenti cooperano mediante il sistema di informazione del mercato interno (IMI) se ciò è necessario per verificare l'autenticità delle prove presentate a una di esse in un formato elettronico dall'utente nel quadro di una procedura in linea.

## SEZIONE 3

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

*Articolo 16*

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

Le autorità competenti e la Commissione, nell'ambito delle rispettive competenze, assicurano che i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi elencati nell'allegato III e i servizi che sono stati inclusi nello sportello a norma dell'articolo 7, paragrafi 2, 3 e 4, soddisfino i seguenti requisiti di qualità:

a) sono prestati entro un termine ragionevole tenuto conto della complessità della richiesta;

b) nel caso in cui i termini siano prorogati, gli utenti sono informati in anticipo della motivazione e del nuovo termine;

c) se il servizio è a pagamento, gli utenti possono assolvere in linea i diritti mediante servizi di pagamento transfrontalieri ampiamente diffusi, senza discriminazioni fondate sul luogo di stabilimento del fornitore del servizio di pagamento, sul luogo di emissione dello strumento di pagamento o sull'ubicazione del conto di pagamento all'interno dell'Unione.

## SEZIONE 4

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

*Articolo 17*

*Monitoraggio della qualità*

1. I coordinatori nazionali di cui all'articolo 28 e la Commissione, nell'ambito delle rispettive competenze, eseguono periodicamente il monitoraggio della conformità ai requisiti di qualità di cui agli articoli da 8 a 13 e all'articolo 16 delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi disponibili mediante lo sportello. Il monitoraggio è effettuato in base ai dati raccolti a norma degli articoli 24 e 25.

2. In caso di deterioramento della qualità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui al paragrafo 1 forniti dalle autorità competenti, la Commissione adotta, tenendo conto della gravità e della persistenza del deterioramento, una o più delle seguenti misure:

   a) informare il coordinatore nazionale pertinente e chiedere azioni correttive;

   b) discutere le azioni raccomandate per migliorare la conformità ai requisiti di qualità in seno al gruppo di coordinamento dello sportello;

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

   d) scollegare temporaneamente dallo sportello le informazioni, la procedura o il servizio di assistenza o di risoluzione dei problemi.

3. Qualora un servizio di assistenza o di risoluzione dei problemi i cui link sono forniti a norma dell'articolo 7, paragrafo 3, sistematicamente non rispetti le prescrizioni di cui agli articoli 11 e 16 o non soddisfi più le esigenze degli utenti come indicato dai dati raccolti a norma degli articoli 24 e 25, la Commissione può scollegare il servizio dallo sportello, previa consultazione con il coordinatore nazionale pertinente e, se del caso, con il gruppo di coordinamento dello sportello.

# Capo IV
# Soluzioni tecniche

*Articolo 18*

*Interfaccia utenti comune*

1. La Commissione, in stretta cooperazione con gli Stati membri, mette a disposizione un'interfaccia utenti comune integrata nel portale "La tua Europa" per garantire il corretto funzionamento dello sportello.

2. L'interfaccia utenti comune dà accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi mediante link ai pertinenti siti internet o pagine web a livello dell'Unione e nazionali inclusi nel repertorio di link di cui all'articolo 19.

3. Gli Stati membri e la Commissione, conformemente ai rispettivi ruoli e responsabilità e come previsto all'articolo 4, garantiscono che le informazioni sulle norme e sugli obblighi, sulle procedure e sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi siano organizzate e marcate in modo tale che sia più semplice trovarle mediante l'interfaccia utenti comune.

4. La Commissione garantisce che l'interfaccia utenti comune soddisfi i seguenti requisiti di qualità:

a) è di facile utilizzo;

b) è accessibile in linea attraverso vari dispositivi elettronici;

c) è sviluppata e ottimizzata per vari navigatori di rete;

d) soddisfa i seguenti requisiti di accessibilità della rete: percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità.

5. La Commissione può adottare atti di esecuzione che stabiliscono requisiti di interoperabilità affinché sia più semplice trovare le informazioni sulle norme e sugli obblighi, sulle procedure e sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi mediante l'interfaccia utenti comune. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di esame di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

*Articolo 19*

*Repertorio di link*

1. La Commissione, in stretta cooperazione con gli Stati membri, crea e mantiene aggiornato un repertorio elettronico dei link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, che consentono il collegamento tra tali servizi e l'interfaccia utenti comune.

2. La Commissione fornisce all'interno del repertorio di link tutti i link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi accessibili sulle pagine web gestite a livello dell'Unione e assicura che tali link siano accurati e aggiornati.

3. I coordinatori nazionali forniscono all'interno del repertorio di link tutti i link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi accessibili sulle pagine web gestite dalle autorità competenti o dai soggetti privati o semiprivati di cui all'articolo 7, paragrafo 3, e assicurano che tali link siano accurati e aggiornati.

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

5. La Commissione mette a disposizione del pubblico le informazioni incluse nel repertorio di link in un formato aperto e leggibile elettronicamente.

6. La Commissione e i coordinatori nazionali garantiscono che i link alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi offerti mediante lo sportello non contengano inutili duplicazioni e sovrapposizioni, totali o parziali, che rischiano di confondere gli utenti.

7. Se la messa a disposizione delle informazioni di cui all'articolo 4 è prevista in altre disposizioni del diritto dell'Unione, la Commissione e i coordinatori nazionali possono fornire i link a tali informazioni per rispettare le disposizioni del suddetto articolo.

*Articolo 20*

*Strumento comune di reperimento di servizi di assistenza*

1. Al fine di agevolare l'accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi elencati all'allegato III o a cui è fatto riferimento all'articolo 7, paragrafi 2 e 3, le autorità competenti e la Commissione assicurano che gli utenti possano accedervi mediante uno strumento comune di reperimento di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi ("strumento comune di reperimento di servizi di assistenza") disponibile mediante lo sportello.

2. La Commissione elabora e gestisce lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza e decide la struttura e il formato in cui devono essere messi a disposizione le descrizioni e i recapiti dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi per garantire il buon funzionamento dello strumento comune di reperimento di servizi.

3. I coordinatori nazionali forniscono alla Commissione le descrizioni e i recapiti di cui al paragrafo 2.

*Articolo 21*

*Responsabilità per le applicazioni TIC di supporto allo sportello*

1. La Commissione è responsabile dello sviluppo, della messa a disposizione, del monitoraggio, dell'aggiornamento, della manutenzione, della sicurezza e dell'hosting delle seguenti applicazioni TIC e pagine web:

   a) il portale "La tua Europa" di cui all'articolo 2, paragrafo 1;

b) l'interfaccia utenti comune di cui all'articolo 18, paragrafo 1, compreso il motore di ricerca o qualsiasi altro strumento TIC che consenta la reperibilità di informazioni e servizi web;

c) il repertorio di link di cui all'articolo 19, paragrafo 1;

d) lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza di cui all'articolo 20, paragrafo 1;

e) gli strumenti di riscontro di cui all'articolo 25, paragrafo 1, e all'articolo 26, paragrafo 1, lettera a).

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

2. Gli Stati membri sono responsabili dello sviluppo, della messa a disposizione, del monitoraggio, dell'aggiornamento, della manutenzione e della sicurezza delle applicazioni TIC relative ai siti e alle pagine web nazionali che essi gestiscono e che sono connessi all'interfaccia utenti comune.

# Capo V
# Promozione

*Articolo 22*

*Nome, logo e marchio di qualità*

1. Il nome con cui lo sportello sarà designato e promosso presso il pubblico è "Your Europe ".

   Al più tardi entro il ... [sei mesi dopo l'entrata in vigore del presente regolamento] la Commissione, in stretta cooperazione con il gruppo di coordinamento dello sportello, decide il logo con cui sarà designato e promosso lo sportello presso il pubblico.

   Il logo dello sportello e il rispettivo link sono resi visibili e disponibili sui pertinenti siti web a livello di Unione e a livello nazionale collegati allo sportello.

2. In quanto prova di conformità ai requisiti di qualità di cui agli articoli 9, 10 e 11, il nome e il logo dello sportello fungono anche da marchio di qualità. Tuttavia, il logo dello sportello è utilizzabile come marchio di qualità solo dalle pagine web e dai siti web inclusi nel repertorio di link di cui all'articolo 19.

*Articolo 23*

*Promozione*

1. Gli Stati membri e la Commissione promuovono lo sportello e il suo uso tra i cittadini e le imprese e garantiscono che lo sportello stesso e le sue informazioni, le sue procedure e i suoi servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi siano visibili al pubblico e possano essere trovati facilmente mediante motori di ricerca accessibili al pubblico.

2. Gli Stati membri e la Commissione coordinano le attività di promozione di cui al paragrafo 1 e si riferiscono allo sportello e ne usano il logo in tali attività insieme ad eventuali altre denominazioni commerciali.

3. Gli Stati membri e la Commissione garantiscono che lo sportello possa essere facilmente trovato mediante i siti web collegati di cui sono responsabili e che in tutti i siti web pertinenti a livello dell'Unione e nazionale siano disponibili link all'interfaccia utenti comune.

4. I coordinatori nazionali promuovono lo sportello presso le autorità nazionali competenti.

# Capo VI

# Raccolta di riscontri e statistiche relative agli utenti

*Articolo 24*

*Statistiche relative agli utenti*

1. Al fine di migliorare la funzionalità dello sportello le autorità competenti e la Commissione garantiscono che siano raccolte statistiche riguardanti le visite degli utenti allo sportello e alle pagine web connesse allo sportello mediante link in modo da garantire l'anonimato degli utenti.

2. Le autorità competenti, i fornitori di servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 7, paragrafo 3, e la Commissione raccolgono e scambiano, in modo aggregato, il numero, l'origine e l'oggetto delle domande di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, nonché i relativi tempi di risposta.

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

   a) dati relativi al numero, all'origine e al tipo di utenti dello sportello;

b) dati relativi alle preferenze e ai percorsi degli utenti;

c) dati relativi alla fruibilità, alla reperibilità e alla qualità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi.

Tali dati sono messi a disposizione del pubblico in un formato aperto, di uso comune e leggibile elettronicamente.

4. La Commissione adotta atti di esecuzione che stabiliscono il metodo di raccolta e scambio delle statistiche relative agli utenti di cui ai paragrafi 1, 2 e 3 del presente articolo. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di esame di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

*Articolo 25*

*Riscontri degli utenti sui servizi dello sportello*

1. Al fine di raccogliere informazioni dirette dagli utenti sul loro livello di soddisfazione per i servizi forniti mediante lo sportello e le informazioni ivi rese disponibili, la Commissione fornisce agli utenti mediante lo sportello uno strumento di riscontro di facile utilizzo che consenta loro, immediatamente dopo aver usufruito uno dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, 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.

2. Le autorità competenti e la Commissione assicurano che gli utenti possano avere accesso allo strumento di cui al paragrafo 1 a partire da tutte le pagine web che fanno parte dello sportello.

3. La Commissione, le autorità competenti e i coordinatori nazionali hanno accesso diretto al riscontro degli utenti raccolto mediante lo strumento di cui al paragrafo 1 al fine di porre rimedio a eventuali problemi.

4. Le autorità competenti non hanno l'obbligo, sulle loro pagine web che fanno parte dello sportello, di dare accesso agli utenti allo strumento di riscontro degli utenti di cui al paragrafo 1, qualora sia già disponibile sulle loro pagine web un altro strumento di riscontro con funzionalità analoghe a quelle dello strumento di riscontro di cui al paragrafo 1 per monitorare la qualità del servizio. Le autorità competenti raccolgono il riscontro degli utenti ricevuto mediante il loro strumento di riscontro e lo condividono con la Commissione e i coordinatori nazionali degli altri Stati membri.

5. La Commissione adotta atti di esecuzione che stabiliscono le norme per la raccolta e la condivisione del riscontro degli utenti. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di esame di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

*Articolo 26*

*Relazioni sul funzionamento del mercato interno*

1. La Commissione:

   a) fornisce agli utenti dello sportello uno strumento di facile utilizzo affinché segnalino e forniscano un riscontro, in modo anonimo, sugli ostacoli che incontrano nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno;

   b) raccoglie informazioni aggregate dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che fanno parte dello sportello sull'oggetto delle richieste e delle risposte.

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

3. Gli Stati membri e la Commissione analizzano ed esaminano i problemi sollevati dagli utenti a norma del presente articolo e vi pongono rimedio, per quanto possibile, con i mezzi appropriati.

*Articolo 27*

*Panoramiche sintetiche in linea*

La Commissione pubblica in forma anonima panoramiche sintetiche in linea dei problemi che emergono dalle informazioni raccolte a norma dell'articolo 26, paragrafo 1, dalle principali statistiche relative agli utenti di cui all'articolo 24 e dai principali riscontri degli utenti di cui all'articolo 25.

# Capo VII
# Governance dello sportello

*Articolo 28*

*Coordinatori nazionali*

1. Ogni Stato membro nomina un coordinatore nazionale. Oltre ai loro obblighi a norma degli articoli 7, 17, 19, 20, 23 e 25, i coordinatori nazionali:

   a) fungono da punto di contatto all'interno delle loro rispettive amministrazioni per tutte le questioni concernenti lo sportello;

   b) promuovono l'applicazione uniforme degli articoli da 9 a 16 da parte delle loro rispettive autorità competenti;

   c) garantiscono che le raccomandazioni di cui all'articolo 17, paragrafo 2, lettera c), siano attuate correttamente.

2. Ogni Stato membro può nominare uno o più coordinatori per svolgere qualsiasi compito tra quelli elencati al paragrafo 1, secondo la propria struttura amministrativa interna. Per ogni Stato membro, un solo coordinatore nazionale è responsabile dei contatti con la Commissione per tutte le questioni concernenti lo sportello.

3. Ciascuno Stato membro comunica agli altri Stati membri e alla Commissione il nome e i recapiti del suo coordinatore nazionale.

*Articolo 29*

*Gruppo di coordinamento*

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

*Articolo 30*

*Compiti del gruppo di coordinamento dello sportello*

1. Il gruppo di coordinamento dello sportello sostiene l'attuazione del presente regolamento. In particolare:

   a) facilita lo scambio e l'aggiornamento periodico delle migliori prassi;

   b) incoraggia l'impiego di procedure interamente in linea, oltre a quelle di cui all'allegato II del presente regolamento, e di mezzi di autenticazione, identificazione e firma in linea, in particolare quelli previsti dal regolamento (UE) n. 910/2014;

   c) discute come migliorare la fruibilità della presentazione delle informazioni nei settori indicati all'allegato I, segnatamente sulla base dei dati raccolti in conformità degli articoli 24 e 25;

d) assiste la Commissione nello sviluppo di soluzioni TIC comuni di supporto allo sportello;

e) discute il progetto di programma di lavoro annuale;

f) assiste la Commissione nel monitoraggio dell'esecuzione del programma di lavoro annuale;

g) discute le informazioni aggiuntive fornite a norma dell'articolo 5 al fine di incoraggiare altri Stati membri a fornire informazioni analoghe, ove pertinente per gli utenti;

h) assiste la Commissione nel monitoraggio della conformità ai requisiti di cui agli articoli da 8 a 16, conformemente all'articolo 17;

i) informa sull'applicazione dell'articolo 6, paragrafo 1;

j) discute ed esprime raccomandazioni alle autorità competenti e alla Commissione al fine di evitare o eliminare inutili duplicazioni dei servizi disponibili mediante lo sportello;

k) esprime pareri o suggerimenti di miglioramento in merito a procedure o misure per affrontare in modo efficace eventuali problemi connessi alla qualità dei servizi sollevati dagli utenti;

l) discute l'applicazione dei principi di sicurezza e tutela della vita privata sin dalla progettazione nel quadro del presente regolamento;

m) discute le questioni relative alla raccolta dei riscontri degli utenti e alle statistiche di cui agli articoli 24 e 25, in modo che i servizi offerti a livello dell'Unione e nazionale siano continuamente migliorati;

n) discute le questioni relative ai requisiti di qualità dei servizi offerti mediante lo sportello;

o) procede allo scambio di migliori prassi e assiste la Commissione per quanto riguarda l'organizzazione, la strutturazione e la presentazione dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, al fine di consentire il corretto funzionamento dell'interfaccia utenti comune;

p) favorisce lo sviluppo e l'attuazione della promozione coordinata;

q) coopera con gli organi di governance o le reti di servizi di informazione e di assistenza o di risoluzione dei problemi;

r) formula orientamenti sulla lingua o sulle lingue ufficiali aggiuntive dell'Unione che devono essere utilizzate dalle autorità competenti in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, dell'articolo 10, paragrafo 4, dell'articolo 11, paragrafo 2, e dell'articolo 13, paragrafo 2, lettera a).

2. La Commissione può consultare il gruppo di coordinamento dello sportello su qualsiasi questione relativa all'applicazione del presente regolamento.

*Articolo 31*

*Programma di lavoro annuale*

1. La Commissione adotta il programma di lavoro annuale che specifica, in particolare:

   a) le azioni per migliorare la presentazione delle informazioni specifiche di cui ai settori indicati all'allegato I e le azioni per facilitare l'attuazione tempestiva, da parte delle autorità competenti a tutti i livelli, incluso quello municipale, dell'obbligo di fornire informazioni;

   b) le azioni per facilitare la conformità agli articoli 6 e 13;

   c) le azioni necessarie a garantire una conformità costante ai requisiti di cui agli articoli da 9 a 12;

   d) le attività connesse alla promozione dello sportello in conformità dell'articolo 23.

2. Nella preparazione del progetto di programma di lavoro annuale, la Commissione tiene conto delle statistiche relative agli utenti e del riscontro degli utenti raccolti a norma degli articoli 24 e 25, nonché delle proposte formulate dagli Stati membri. Prima dell'adozione la Commissione presenta il progetto di programma di lavoro annuale al gruppo di coordinamento dello sportello per la discussione.

# Capo VIII
# Disposizioni finali

*Articolo 32*

*Costi*

1. Il bilancio generale dell'Unione europea copre le spese per:

   a) lo sviluppo e la manutenzione degli strumenti TIC a sostegno dell'attuazione del presente regolamento a livello dell'Unione;

   b) la promozione dello sportello a livello dell'Unione;

   c) la traduzione di informazioni, spiegazioni e istruzioni, conformemente all'articolo 12, entro un volume annuale massimo per Stato membro, fatta salva la possibilità di riassegnazione ove necessario per consentire il pieno utilizzo del bilancio disponibile.

2. I costi relativi ai portali web nazionali, alle piattaforme di informazione, ai servizi di assistenza e alle procedure stabiliti a livello di Stato membro sono a carico dei rispettivi bilanci degli Stati membri, se non diversamente previsto dalla normativa dell'Unione.

*Articolo 33*

*Protezione dei dati personali*

Il trattamento di dati personali effettuato dalle autorità competenti nell'ambito del presente regolamento si conforma al regolamento (UE) 2016/679. Il trattamento dei dati personali effettuato dalla Commissione nell'ambito del presente regolamento si conforma al regolamento (UE) 2018/...[+].

*Articolo 34*

*Cooperazione con altre reti di informazione e di assistenza*

1. Previa consultazione degli Stati membri, la Commissione decide quali modalità informali di governance esistenti relative ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi elencati nell'allegato III o agli ambiti delle informazioni di cui all'allegato I, diventano di pertinenza del gruppo di coordinamento dello sportello.

2. Nei casi in cui le informazioni e i servizi o le reti di assistenza siano stati istituiti mediante un atto giuridicamente vincolante dell'Unione per uno qualsiasi dei settori di informazione di cui all'allegato I, la Commissione coordina i lavori del gruppo di coordinamento dello sportello e gli organi di governance di tali servizi o reti al fine di conseguire sinergie ed evitare le duplicazioni.

[+] GU: inserire nel testo il numero del regolamento di cui al documento PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).

*Articolo 35*

*Sistema di informazione del mercato interno*

1. Ai fini dell'articolo 6, paragrafo 4, e dell'articolo 15, e in conformità degli stessi, è utilizzato il sistema di informazione del mercato interno (IMI) istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012.

2. La Commissione può decidere di utilizzare l'IMI come repertorio elettronico di link di cui all'articolo 19, paragrafo 1.

*Articolo 36*

*Relazioni e riesame*

Entro ... [quattro anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento], e successivamente ogni due anni, la Commissione riesamina l'applicazione del presente regolamento e presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione di valutazione sul funzionamento dello sportello e sul funzionamento del mercato interno basata sulle statistiche e sulle informazioni raccolte conformemente agli articoli 24, 25 e 26. Il riesame riguarda, in particolare, la valutazione dell'ambito di applicazione dell'articolo 14, tenendo conto degli sviluppi tecnologici, giuridici e di mercato attinenti allo scambio di prove tra autorità competenti.

*Articolo 37*

*Procedura di comitato*

1. La Commissione è assistita da un comitato. Esso comitato è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

*Articolo 38*

*Modifica del regolamento (UE) n. 1024/2012*

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

1) l'articolo 1 è sostituito dal seguente:

*"Articolo 1*

*Oggetto*

Il presente regolamento stabilisce i requisiti per l'uso di un sistema di informazione del mercato interno (Internal Market Information – "IMI") per la cooperazione amministrativa tra i partecipanti all'IMI, compreso il trattamento di dati personali.";

2) all'articolo 3, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. L'IMI è utilizzato per lo scambio di informazioni, compresi i dati personali, tra i partecipanti all'IMI e per il trattamento di tali informazioni per una delle seguenti finalità:

a) la cooperazione amministrativa richiesta conformemente agli atti di cui all'allegato;

b) la cooperazione amministrativa oggetto di un progetto pilota eseguito conformemente all'articolo 4.";

3) all'articolo 5, il secondo comma è così modificato:

a) la lettera a) è sostituita dalla seguente:

"a) "IMI": strumento elettronico fornito dalla Commissione per favorire la cooperazione amministrativa tra i partecipanti all'IMI;";

b) la lettera b) è sostituita dalla seguente:

"b) "cooperazione amministrativa": attività in collaborazione tra i partecipanti all'IMI attraverso lo scambio e il trattamento di informazioni allo scopo di migliorare l'applicazione del diritto dell'Unione;";

c) la lettera g) è sostituita dalla seguente:

"g) "partecipanti all'IMI": le autorità competenti, i coordinatori IMI, la Commissione e gli organi e gli organismi dell'Unione;";

4) all'articolo 8, paragrafo 1, è aggiunta la lettera seguente:

"f) assicurare il coordinamento con organi e organismi dell'Unione e concedere loro l'accesso all'IMI.";

5) all'articolo 9, il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

"4. Gli Stati membri, la Commissione e gli organi e organismi dell'Unione istituiscono adeguati strumenti per garantire che agli utenti dell'IMI sia consentito l'accesso ai dati personali trattati nell'ambito dell'IMI soltanto in base al principio della necessità di conoscere e nell'ambito del settore o dei settori del mercato interno per i quali sono stati loro concessi i diritti di accesso conformemente al paragrafo 3.";

6) l'articolo 21 è così modificato:

a) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. Il garante europeo della protezione dei dati controlla e garantisce l'applicazione del presente regolamento quando la Commissione o gli organi e organismi dell'Unione trattano dati personali nel loro ruolo di partecipanti all'IMI. Si applicano, di conseguenza, gli obblighi e le competenze di cui agli articoli 57 e 58 del regolamento (UE) n. 2018/...[*+].

_____

[*] Regolamento (UE) 2018/… del Parlamento europeo e del Consiglio, del …, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU …)[++]";

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. Le autorità nazionali di controllo e il garante europeo della protezione dei dati, ciascuno agendo nell'ambito delle rispettive competenze, cooperano al fine di assicurare il controllo coordinato dell'IMI e del suo uso da parte dei partecipanti all'IMI conformemente all'articolo 61 del regolamento (UE) 2018/...[+].";

c) il paragrafo 4 è soppresso;

[+] GU: inserire il numero del regolamento di cui al documento PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).

[++] GU: inserire il numero, la data, il titolo e gli estremi della Gazzetta ufficiale del regolamento contenuto nel documento PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).

7) l'articolo 29, paragrafo 1, è soppresso;

8) all'allegato sono aggiunti i punti seguenti:

"11. Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)*: articolo 56, articoli da 60 a 66 e articolo 70, paragrafo 1.

12. Regolamento (UE) 2018/...[+] del Parlamento europeo e del Consiglio, del …, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, a procedure e a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012**: articolo 6, paragrafo 4, e articoli 15 e 19.".

---

* GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1.

** GU ...[++]"

---

[+] GU: inserire nel testo il numero e la data di adozione del presente regolamento modificativo.

[++] GU: inserire il riferimento alla Gazzetta ufficiale del presente regolamento modificativo.

*Articolo 39*

*Entrata in vigore*

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

L'articolo 2, l'articolo 4, gli articoli da 7 a 12, gli articoli 16 e 17, l'articolo 18, paragrafi da 1 a 4, l'articolo 19, l'articolo 20, l'articolo 24, paragrafi 1, 2 e 3, l'articolo 25, paragrafi da 1 a 4, l'articolo 26 e l'articolo 27 si applicano a decorrere da ... [due anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].

L'articolo 6, l'articolo 13, l'articolo 14, paragrafi da 1 a 8, l'articolo 14, paragrafo 10, e l'articolo 15 si applicano a decorrere da ... [cinque anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].

Fatta salva la data di applicazione degli articoli 2, 9, 10 e 11, le autorità municipali rendono accessibili le informazioni, le spiegazioni e le istruzioni di cui ai detti articoli al più tardi entro ... [cinque anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento].

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

Fatto a Strasburgo, il

*Per il Parlamento europeo*
*Il presidente*

*Per il Consiglio*
*Il presidente*

# ALLEGATO I

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

Settori di informazione pertinenti per i cittadini:

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME DERIVANTI DAL DIRITTO DELL'UNIONE E DAL DIRITTO NAZIONALE |
|---|---|
| A. Viaggiare all'interno dell'Unione | 1. Documenti richiesti ai cittadini dell'Unione, ai loro familiari che sono cittadini di paesi terzi, ai minori non accompagnati e ai cittadini di paesi terzi quando viaggiano fra Stati membri dell'Unione (carta di identità, visto, passaporto)<br>2. Diritti e obblighi di chi viaggia in aereo, treno, bus o nave nell'Unione e dall'Unione e di chi acquista pacchetti turistici o servizi turistici collegati<br>3. Assistenza in caso di mobilità ridotta per i viaggi nell'Unione e dall'Unione<br>4. Trasporto di animali, piante, alcol, tabacco, sigarette e altre merci quando si viaggia nell'Unione<br>5. Chiamate vocali e invio e ricevimento di messaggi elettronici e di dati elettronici all'interno dell'Unione |
| B. Lavoro e pensionamento all'interno dell'Unione | 1. Ricerca di occupazione in un altro Stato membro<br>2. Assunzione in un altro Stato membro<br>3. Riconoscimento delle qualifiche ai fini dell'occupazione in un altro Stato membro<br>4. Regime fiscale in un altro Stato membro<br>5. Norme in materia di responsabilità e assicurazione obbligatoria per quanto concerne la residenza o un'attività lavorativa in un altro Stato membro |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME DERIVANTI DAL DIRITTO DELL'UNIONE E DAL DIRITTO NAZIONALE |
|---|---|
| | 6. Condizioni di impiego, anche per quanto concerne i lavoratori distaccati, quali stabilite da leggi o da fonti normative secondarie (tra cui informazioni in merito a orario di lavoro, ferie retribuite, diritti alle ferie, diritti e obblighi relativi alle ore di lavoro straordinario, controlli sanitari, risoluzione dei contratti, licenziamenti ed esuberi)<br>7. Parità di trattamento (norme che vietano la discriminazione sul posto di lavoro, norme sulla parità di retribuzione tra uomini e donne e sulla parità di retribuzione tra lavoratori con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato)<br>8. Obblighi in materia di salute e sicurezza in relazione ai diversi tipi di attività<br>9. Diritti e obblighi in materia di sicurezza sociale nell'Unione, inclusi quelli relativi alle pensioni |
| C. Veicoli nell'Unione | 1. Trasferimento temporaneo o permanente di un veicolo a motore in un altro Stato membro<br>2. Ottenimento e rinnovo di una patente di guida<br>3. Sottoscrizione dell'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore<br>4. Acquisto e vendita di un veicolo a motore in un altro Stato membro<br>5. Codice delle strada nazionale e requisiti per i conducenti, comprese norme generali per l'utilizzo dell'infrastruttura stradale nazionale: diritti calcolati in base alla durata (vignetta), diritti calcolati in base alla distanza (pedaggio), bollini delle emissioni |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME DERIVANTI DAL DIRITTO DELL'UNIONE E DAL DIRITTO NAZIONALE |
|---|---|
| D. Residenza in un altro Stato membro | 1. Trasferimento temporaneo o permanente in un altro Stato membro<br>2. Acquisto e vendita di beni immobiliari, inclusi eventuali obblighi e condizioni legati all'imposizione, alla proprietà o all'utilizzo di tali beni, compreso l'utilizzo come seconda residenza<br>3. Partecipazione alle elezioni comunali e alle elezioni del Parlamento europeo<br>4. Prescrizioni in materia di carte di soggiorno per i cittadini dell'Unione e i loro familiari, inclusi quelli cittadini di paesi terzi<br>5. Condizioni applicabili alla naturalizzazione dei cittadini di un altro Stato membro<br>6. Norme applicabili in caso di decesso, comprese norme in materia di rimpatrio della salma in un altro Stato membro |
| E. Studi o tirocini in un altro Stato membro | 1. Sistema di istruzione in un altro Stato membro, comprese l'educazione e la cura della prima infanzia, l'istruzione primaria e secondaria, l'istruzione superiore e l'istruzione degli adulti<br>2. Volontariato in un altro Stato membro<br>3. Tirocini in un altro Stato membro<br>4. Attività di ricerca in un altro Stato membro nell'ambito di un programma d'istruzione |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME DERIVANTI DAL DIRITTO DELL'UNIONE E DAL DIRITTO NAZIONALE |
|---|---|
| F. Sanità | 1. Assistenza sanitaria in un altro Stato membro<br>2. Acquisto, in linea o di persona, di prodotti farmaceutici su prescrizione medica in uno Stato membro diverso da quello in cui è stata rilasciata la prescrizione<br>3. Norme in materia di assicurazione sanitaria applicabili a soggiorni di breve o lunga durata in un altro Stato membro, comprese le modalità per richiedere la tessera europea di assicurazione malattia<br>4. Informazioni generali i sui diritti di accesso o gli obblighi di partecipazione alle misure pubbliche disponibili in materia di prevenzione sanitaria<br>5. Servizi forniti mediante i numeri di emergenza nazionali, compresi il 112 e il 116<br>6. Diritti e condizioni relativi al trasferimento in un centro di assistenza residenziale |
| G. Diritti relativi ai cittadini e alla famiglia | 1. Nascita, custodia dei figli minorenni, responsabilità genitoriale, norme in materia di maternità surrogata e adozione, compresa l'adozione da parte del secondo genitore, obbligo di pagamento degli alimenti per i figli in una situazione familiare transfrontaliera<br>2. Coppie di nazionalità diverse, incluse coppie dello stesso sesso (matrimonio, unione civile o registrata, separazione, divorzio, regime patrimoniale, diritti dei conviventi)<br>3. Norme in materia di riconoscimento del genere<br>4. Diritti e obblighi di successione in un altro Stato membro, comprese le norme fiscali<br>5. Diritti e obblighi applicabili nei casi di sottrazione transfrontaliera di minori da parte di un genitore |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME DERIVANTI DAL DIRITTO DELL'UNIONE E DAL DIRITTO NAZIONALE |
|---|---|
| H. Diritti dei consumatori | 1. Acquisto in linea o di persona di beni, contenuti digitali o servizi (inclusi i prodotti finanziari) da un altro Stato membro<br>2. Titolarità di un conto bancario in un altro Stato membro<br>3. Collegamento ai servizi di pubblica utilità, quali gas, energia elettrica, acqua, smaltimento dei rifiuti domestici, telecomunicazioni e internet<br>4. Pagamenti, compresi i bonifici, ritardi nei pagamenti transfrontalieri<br>5. Diritti del consumatore e garanzia in caso di acquisto di beni e servizi, comprese le procedure per la risoluzione delle controversie e la compensazione dei consumatori<br>6. Sicurezza dei prodotti di consumo<br>7. Locazione di un veicolo a motore |
| I. Protezione dei dati personali | 1. Esercizio dei diritti delle persone interessate in relazione alla protezione dei dati personali |

Settori di informazione pertinenti per le imprese:

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME |
|---|---|
| J. Avvio, gestione e chiusura di un'impresa | 1. Registrazione, modifica della forma giuridica o chiusura di un'impresa (procedure di registrazione e forme giuridiche delle attività commerciali)<br>2. Trasferimento di un'impresa in un altro Stato membro<br>3. Diritti di proprietà intellettuale (domanda di brevetto, registrazione di marchi, disegni o progetti, ottenimento dei diritti di riproduzione)<br>4. Equità e trasparenza nelle pratiche commerciali, inclusi i diritti dei consumatori e le garanzie relative alla vendita di beni e servizi<br>5. Offerta di servizi in linea per i pagamenti transfrontalieri per la vendita di beni e servizi in linea<br>6. Diritti e obblighi derivanti dal diritto contrattuale, compresi gli interessi di mora<br>7. Procedure d'insolvenza e liquidazione della società<br>8. Assicurazione crediti<br>9. Fusioni di società o vendita di imprese<br>10. Responsabilità civile degli amministratori di una società<br>11. Norme e obblighi relativi al trattamento dei dati personali |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME |
|---|---|
| K. Dipendenti | 1. Condizioni di impiego stabilite da leggi o da fonti normative secondarie (tra cui orario di lavoro, ferie retribuite, diritti alle ferie, diritti e obblighi relativi alle ore di lavoro straordinario, controlli sanitari, risoluzione dei contratti, licenziamenti ed esuberi)<br>2. Diritti e obblighi in materia di sicurezza sociale nell'Unione (iscrizione in qualità di datore di lavoro, iscrizione dei dipendenti, notifica della scadenza di un contratto d'impiego, versamento dei contributi sociali, diritti e obblighi relativi alle pensioni)<br>3. Assunzione di lavoratori in altri Stati membri (distacco dei lavoratori, norme sulla libera prestazione dei servizi, requisiti in materia di residenza per i lavoratori)<br>4. Parità di trattamento (norme che vietano la discriminazione sul posto di lavoro, norme sulla parità di retribuzione tra uomini e donne e sulla parità di retribuzione tra lavoratori con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato)<br>5. Norme in materia di rappresentanza del personale |
| L. Imposte | 1. IVA: informazioni su norme generali, aliquote ed esenzioni, partita IVA e pagamento dell'IVA, rimborsi<br>2. Accise: informazioni su norme generali, aliquote ed esenzioni, registrazione ai fini delle accise e pagamento delle accise, rimborsi<br>3. Dazi doganali e altri diritti e imposte riscossi sulle importazioni<br>4. Procedure doganali di importazione ed esportazione a norma del codice doganale dell'Unione<br>5. Altre imposte: pagamento, aliquote, dichiarazioni dei redditi |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME |
|---|---|
| M. Merci | 1. Ottenimento del marchio CE<br>2. Norme e obblighi relativi ai prodotti<br>3. Individuazione delle norme e delle specifiche tecniche applicabili e certificazione dei prodotti<br>4. Riconoscimento reciproco dei prodotti non soggetti a specifiche dell'Unione<br>5. Prescrizioni relative alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze chimiche pericolose<br>6. Vendita a distanza/fuori dai locali commerciali: informazioni da fornire anticipatamente ai clienti, conferma scritta del contratto, recesso da un contratto, consegna delle merci, altri obblighi specifici<br>7. Prodotti difettosi: diritti dei consumatori e garanzie, responsabilità post vendita, mezzi di reclamo per la parte lesa<br>8. Certificazione, etichette (EMAS, etichettatura energetica, etichette sulla progettazione ecocompatibile, marchio Ecolabel UE)<br>9. Riciclaggio e gestione dei rifiuti |
| N. Servizi | 1. Acquisizione di licenze, autorizzazioni o permessi per l'avvio e la gestione di un'impresa<br>2. Notifica delle attività transfrontaliere alle autorità<br>3. Riconoscimento delle qualifiche professionali, comprese l'istruzione e la formazione professionali |

| Settore | INFORMAZIONI RELATIVE A DIRITTI, OBBLIGHI E NORME |
|---|---|
| O. Finanziamento di un'attività commerciale | 1. Accesso a finanziamenti a livello dell'Unione, inclusi i programmi di finanziamento dell'Unione e sovvenzioni alle imprese<br>2. Accesso ai finanziamenti a livello nazionale<br>3. Iniziative rivolte agli imprenditori (scambi organizzati per i nuovi imprenditori, programmi di mentoring ecc.) |
| P. Appalti pubblici | 1. Partecipazione a gare d'appalto: norme e procedure<br>2. Presentazione di un'offerta in risposta a un bando di gara pubblico<br>3. Segnalazione di irregolarità in relazione alla procedura di gara |
| Q. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro | 1. Obblighi in materia di salute e sicurezza in relazione ai diversi tipi di attività, compresa la prevenzione dei rischi, l'informazione e la formazione |

# ALLEGATO II

Procedure di cui all'articolo 6, paragrafo 1

| Eventi della vita | Procedure | Risultati previsti fatta salva una valutazione della domanda da parte dell'autorità competente conformemente al diritto nazionale, se del caso |
|---|---|---|
| Nascita | Richiesta di una prova della registrazione di nascita | Prova della registrazione di nascita o certificato di nascita |
| Residenza | Richiesta di una prova di residenza | Conferma della registrazione all'indirizzo attuale |
| Studio | Domanda di finanziamento degli studi per l'istruzione terziaria, come borse di studio e prestiti per studenti offerti da un organismo o ente pubblico | Decisione in merito alla domanda di finanziamento o avviso di ricevimento |
| | Presentazione di una domanda iniziale di ammissione presso un istituto pubblico di istruzione terziaria | Conferma di ricevimento della domanda |
| | Richiesta di riconoscimento accademico di diplomi, certificati o altri attestati relativi a studi o corsi | Decisione in merito alla richiesta di riconoscimento |

| Eventi della vita | Procedure | Risultati previsti fatta salva una valutazione della domanda da parte dell'autorità competente conformemente al diritto nazionale, se del caso |
|---|---|---|
| Lavoro | Richiesta di determinazione della legislazione applicabile a norma del titolo II del regolamento (CE) n. 883/2004[1] | Decisione sulla legislazione applicabile |
| | Notifica di cambiamenti, rilevanti ai fini delle prestazioni di sicurezza sociale, della situazione personale o professionale della persona che percepisce tali prestazioni | Conferma di ricevimento della notifica di tali cambiamenti |
| | Domanda di tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) | Tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) |
| | Presentazione di una dichiarazione dei redditi | Conferma di ricevimento della dichiarazione |

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

| Eventi della vita | Procedure | Risultati previsti fatta salva una valutazione della domanda da parte dell'autorità competente conformemente al diritto nazionale, se del caso |
|---|---|---|
| Trasferimento | Registrazione del cambio di indirizzo | Conferma della cancellazione dall'indirizzo precedente e della registrazione del nuovo indirizzo |
| | Immatricolazione di un veicolo a motore proveniente da uno Stato membro o in esso già immatricolato, secondo le procedure standard[1] | Prova dell'immatricolazione di un veicolo a motore |
| | Ottenimento di bollini per l'utilizzo dell'infrastruttura stradale nazionale: diritti calcolati in base alla durata (vignetta), diritti calcolati in base alla distanza (pedaggio), rilasciati da un organismo o ente pubblico | Ricevimento del contrassegno di pedaggio o della vignetta o altra prova di pagamento |
| | Ottenimento di bollini delle emissioni rilasciati da un organismo o ente pubblico | Ricevimento del bollino delle emissioni o altra prova di pagamento |
| Pensionamento | Domanda di pensione e di prestazioni di prepensionamento presso regimi obbligatori | Conferma di ricevimento della domanda o decisione relativa alla domanda di pensione o di prepensionamento |
| | Richiesta di informazioni sui dati relativi alla pensione presso regimi obbligatori | Dichiarazione dei dati personali relativi alla pensione |

[1] Sono inclusi i seguenti veicoli: a) i veicoli a motore e i rimorchi di cui all'articolo 3 della direttiva 2007/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 263 del 9.10.2007, pag. 1) e b) i veicoli a motore a due o tre ruote, gemellate o no, destinati a circolare su strada di cui all'articolo 1 del regolamento (UE) n. 168/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 60 del 2.3.2013, pag. 52).

| Eventi della vita | Procedure | Risultati previsti fatta salva una valutazione della domanda da parte dell'autorità competente conformemente al diritto nazionale, se del caso |
|---|---|---|
| Avvio, gestione e chiusura di un'impresa | Notifica di un'attività commerciale, licenza per l'esercizio di un'attività commerciale, modifiche di un'attività commerciale e cessazione di un'attività commerciale senza procedure di insolvenza o liquidazione, esclusa la registrazione iniziale di un'attività commerciale nel registro delle imprese ed escluse le procedure relative alla costituzione di imprese o società ai sensi dell'articolo 54, secondo comma, TFUE, o a qualsiasi fascicolo presentato successivamente da queste ultime | Conferma di ricevimento della notifica o della modifica, o della richiesta di licenza di attività commerciale |
| | Iscrizione di un datore di lavoro (persona fisica) presso i regimi pensionistici e assicurativi obbligatori | Conferma della registrazione o numero di sicurezza sociale |
| | Iscrizione di dipendenti presso i regimi pensionistici e assicurativi obbligatori | Conferma della registrazione o numero di sicurezza sociale |
| | Presentazione di una dichiarazione dei redditi d'impresa | Conferma di ricevimento della dichiarazione |
| | Notifica ai regimi di sicurezza sociale della fine del contratto con un dipendente, escluse le procedure per la risoluzione collettiva dei contratti dei dipendenti | Conferma di ricevimento della notifica |
| | Pagamento dei contributi sociali per i lavoratori dipendenti | Ricevimento o altra forma di conferma del pagamento dei contributi sociali per i lavoratori dipendenti |

# ALLEGATO III

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

1) Sportelli unici[1]

2) Punti di contatto per i prodotti[2]

3) Punti di contatto di prodotti da costruzione[3]

---

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

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

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

4) Centri di assistenza nazionali per le qualifiche professionali[1]

5) Punti di contatto nazionali per l'assistenza sanitaria transfrontaliera[2]

6) Rete europea di servizi per l'impiego (EURES)[3]

7) Risoluzione delle controversie online (ODR)[4]

---

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

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

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

[4] Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).