

REGULAMENTO DE EXECUÇÃO (UE) 2020/1121 DA COMISSÃO**de 29 de julho de 2020****relativo à recolha e à partilha de estatísticas sobre os utilizadores e reações sobre os serviços da plataforma digital única em conformidade com o Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho****(Texto relevante para efeitos do EEE)**

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

Tendo em conta o Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo 24.º, n.º 4, e o artigo 25.º, n.º 5,

Considerando o seguinte:

- (1) O artigo 24.º do Regulamento (UE) 2018/1724 exige que as autoridades competentes dos Estados-Membros e a Comissão assegurem a recolha de dados estatísticos sobre as visitas dos utilizadores à plataforma digital única criada nos termos do artigo 2.º, n.º 1, do mesmo regulamento («plataforma») e às páginas Web a ela conectadas. Exige igualmente que as autoridades competentes, os fornecedores de serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2018/1724, e a Comissão procedam à recolha e ao intercâmbio, de forma agregada, do número, da origem e do objeto dos pedidos feitos aos serviços de assistência e de resolução de problemas, e dos tempos de resposta dos serviços.
- (2) O artigo 25.º do Regulamento (UE) 2018/1724 exige que a Comissão forneça aos utilizadores da plataforma uma ferramenta de retorno de informação que lhes permita comentar de forma anónima a qualidade e a disponibilidade dos serviços prestados através da plataforma, das informações nela disponibilizadas e da interface comum do utilizador. Exige também que a Comissão assegure que os utilizadores possam aceder a essa ferramenta a partir de todas as páginas Web que fazem parte da plataforma. A mesma obrigação é aplicável às autoridades competentes, a menos que já exista nas suas páginas Web outra ferramenta de retorno de informação com funcionalidades semelhantes.
- (3) O método e as regras de recolha e partilha das estatísticas sobre os utilizadores e das reações dos utilizadores estão integrados num único ato de execução, porque todos os dados abrangidos serão recolhidos e disponibilizados através de um painel de controlo comum e de um repositório comum de dados. Os dados serão combinados pelos coordenadores nacionais e pela Comissão para monitorizar o cumprimento dos requisitos de qualidade pelos serviços prestados através da plataforma e melhorar a funcionalidade da plataforma digital única.
- (4) Para recolher estatísticas sobre os utilizadores e reações dos utilizadores comparáveis e utilizáveis para os fins previstos no Regulamento (UE) 2018/1724 e facilitar a correspondência entre os dados e os serviços correspondentes, é necessário especificar os dados contextuais que devem ser disponibilizados juntamente com essas estatísticas e reações. Esses dados contextuais devem incluir os URL e informações sobre os conteúdos das páginas Web pertinentes. Os prestadores de serviços devem incluir essa informação nos metadados das páginas Web sob a forma de etiquetas ou inseri-la diretamente no repositório de hiperligações. A Comissão deve utilizar uma ferramenta automática para recuperar as informações das etiquetas inseridas nas páginas Web. Para isso, as informações contidas nas etiquetas devem ser estruturadas e formatadas de forma a poderem ser reconhecidas pela ferramenta.
- (5) Para facilitar a recolha de estatísticas sobre os utilizadores relativas ao número de visualização das páginas Web acessíveis através da plataforma nos termos do artigo 24.º do Regulamento (UE) 2018/1724, essas estatísticas devem ser recolhidas de forma automática através de ferramentas analíticas de dados Web e transferidas de forma automática e regular para um repositório comum de dados.
- (6) Nos casos em que sejam necessárias clarificações técnicas adicionais para assegurar a interoperabilidade entre as soluções TIC nacionais e as ferramentas informáticas comuns, a Comissão deve fornecer essas clarificações após consulta do grupo de coordenação da plataforma. As disposições operacionais específicas necessárias para a recolha e a transmissão de dados dos serviços de assistência e de resolução de problemas, e as perguntas concretas dos inquiridos, devem ser debatidas pelo grupo de coordenação da plataforma.

(1) JO L 295 de 21.11.2018, p. 1.

- (7) O Regulamento (UE) 2018/1724 estabelece a data-limite de 12 de dezembro de 2023 para a digitalização dos procedimentos enunciados no seu anexo II. Por conseguinte, antes dessa data, as estatísticas sobre os utilizadores e as reações dos utilizadores relacionadas com esses procedimentos só devem ser recolhidas em relação a páginas Web em que seja publicada a explicação dos procedimentos.
- (8) O Regulamento (UE) 2018/1724 estabelece a data-limite de 12 de dezembro de 2022 para a prestação de informações, explicações e instruções pelas autoridades municipais. Por conseguinte, antes dessa data, os requisitos estabelecidos no presente regulamento devem aplicar-se apenas às páginas Web de nível municipal que sejam notificadas ao repositório de hiperligações antes desse prazo.
- (9) Tendo em conta os diferentes sistemas de tratamento de casos utilizados, deve ser autorizada tanto a recolha automática como manual das categorias de estatísticas referidas no artigo 24.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2018/1724.
- (10) A plataforma digital única visa facilitar aos cidadãos e às empresas o exercício dos direitos relativos ao mercado único, permitindo um acesso convivial às informações sobre os direitos e regras aplicáveis às atividades transfronteiras. A fim de compreender as necessidades e os interesses específicos dos utilizadores transfronteiras, devem ser recolhidas estatísticas sobre a utilização dos serviços prestados através da plataforma por parte destes utilizadores, nomeadamente estatísticas sobre os países a partir dos quais os utilizadores acedem às páginas Web da plataforma e estatísticas sobre o número de utilizadores transfronteiras que recorrem aos serviços de assistência e de resolução de problemas oferecidos pela plataforma.
- (11) Os prestadores de serviços de assistência e de resolução de problemas, tal como definidos no presente regulamento, devem recolher o número de pedidos relacionados com os direitos, obrigações, regras e procedimentos das legislações nacionais e da União, aplicáveis aos utilizadores que exerçam ou pretendam exercer direitos atribuídos pela legislação da União relativa ao mercado interno, nos domínios de informação enumerados no anexo I do Regulamento (UE) 2018/1724. Quando um serviço de assistência e de resolução de problemas recebe pedidos não abrangidos pelo âmbito de aplicação do Regulamento (UE) 2018/1724, deve distinguir, na medida do possível, entre esses pedidos e os pedidos relativos a domínios abrangidos pelo referido regulamento.
- (12) Quando os serviços de assistência e de resolução de problemas já recolhem estatísticas com base em legislação da União ou acordos com a Comissão em vigor, os prestadores dos serviços ou os gestores da rede devem assegurar que as estatísticas a abranger nos termos do Regulamento (UE) 2018/1724 também são recolhidas e transferidas para o repositório comum de dados.
- (13) Os prestadores de serviços devem oferecer aos utilizadores a possibilidade de deixarem a sua reação em todas as páginas Web da plataforma, independentemente de terem acedido a essas páginas através da interface comum do utilizador, a que se refere o artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1724, ou de um portal Web ou motor de pesquisa.
- (14) A fim de assegurar a comparabilidade das reações dos utilizadores, são necessárias regras comuns para transferir essas reações sobre os serviços oferecidos na plataforma para o repositório comum de dados. Além disso, os prestadores de serviços devem estabelecer a correspondência e correlação entre as perguntas e a classificação utilizadas nas suas próprias ferramentas de retorno de informação e a ferramenta comum de retorno de informação, ou adaptar essas perguntas e classificação sempre que necessário. Os prestadores de serviços não devem ser obrigados a incluir uma hiperligação para o inquérito com perguntas detalhadas, se as suas ferramentas alternativas de retorno de informação já incluírem perguntas semelhantes. Nesses casos, devem também estabelecer a correspondência e adaptar essas perguntas de acordo com as perguntas do inquérito detalhado incluído na ferramenta comum de retorno de informação.
- (15) Deve ser dada aos utilizadores a possibilidade de reagirem sobre a convivialidade das informações relativas aos procedimentos e sobre a facilidade de utilização dos procedimentos em linha, referidos no artigo 2.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento (UE) 2018/1724, bem como sobre a interface comum do utilizador referida no artigo 2.º, n.º 1, do mesmo regulamento. Os prestadores de serviços devem poder decidir sobre o momento e o local mais adequados para solicitar uma reação aos utilizadores dos procedimentos. Podem optar pela inserção de uma hiperligação para a ferramenta de retorno de informação na página Web em que o procedimento é lançado, na confirmação da receção do pedido, no resultado do procedimento, se for transmitido aos utilizadores imediatamente após o pedido, ou na página Web com informação em linha sobre o procedimento. No caso de serem feitos dois convites para apresentação de reações na mesma página Web — um sobre a qualidade e a disponibilidade do procedimento e outro sobre as informações relativas ao procedimento disponibilizadas nessa página —, deve ser claramente explicada a finalidade da reação aos dois pedidos, para dissipar qualquer confusão por parte do utilizador.

- (16) No caso dos serviços de assistência e de resolução de problemas enumerados no anexo III e referidos no artigo 7.º do Regulamento (UE) 2018/1724, o convite para reagir deve ser enviado aos utilizadores que possam ser contactados por meios digitais imediatamente após a prestação do serviço. Quando a natureza do serviço requer algum tempo para pôr em prática a solução ou o aconselhamento, os serviços devem ser autorizados a enviar o convite para reagir pouco tempo depois da resposta final ao pedido, uma vez que tal permite ao utilizador verificar se a solução ou o aconselhamento funciona na prática.
- (17) A recolha e a partilha de estatísticas sobre os utilizadores e reações dos utilizadores ao abrigo do presente regulamento não devem envolver qualquer tratamento de dados pessoais ⁽²⁾ de cidadãos e empresas que utilizem os serviços oferecidos pela plataforma. A ferramenta comum de retorno de informação deve alertar os utilizadores no sentido de não fornecerem dados pessoais na caixa de texto livre.
- (18) A Decisão (UE, Euratom) 2017/46 da Comissão ⁽³⁾ aplica-se à ferramenta comum de retorno de informação, ao serviço de interconexão que permite transferir as reações dos utilizadores sobre os serviços da plataforma quando é utilizada uma ferramenta alternativa de retorno de informação e ao repositório comum de dados.
- (19) O artigo 24.º, n.ºs 1, 2 e 3, e o artigo 25.º, n.ºs 1 a 4, do Regulamento (UE) 2018/1724 são aplicáveis a partir de 12 de dezembro de 2020, pelo que os requisitos estabelecidos no presente regulamento devem ser igualmente aplicáveis a partir dessa data.
- (20) As medidas previstas no presente regulamento estão em conformidade com o parecer do Comité da Plataforma Digital Única,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) «Ferramenta comum de retorno de informação», a ferramenta de retorno de informação fornecida pela Comissão nos termos do artigo 25.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1724;
- 2) «Ferramenta alternativa de retorno de informação», qualquer outra ferramenta de retorno de informação que tenha funcionalidades semelhantes às da ferramenta comum de retorno de informação e seja disponibilizada nas páginas Web de uma autoridade competente para fins de monitorização da qualidade dos serviços, como referido no artigo 25.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2018/1724, ou seja disponibilizada aos utilizadores dos serviços de assistência e de resolução de problemas enumerados no anexo III e referidos no artigo 7.º do Regulamento (UE) 2018/1724;
- 3) «Painel de controlo comum», a interface que permite o acesso dos prestadores de serviços às funcionalidades de gestão da plataforma, incluindo o acesso ao repositório de hiperligações previsto no artigo 19.º do Regulamento (UE) 2018/1724;
- 4) «Repositório comum de dados», a ferramenta de gestão de dados associada ao painel de controlo comum que permite a recolha, o armazenamento, a partilha, a análise e a apresentação das estatísticas sobre os utilizadores e das reações dos utilizadores, recolhidas em conformidade com os artigos 24.º e 25.º do Regulamento (UE) 2018/1724;

⁽²⁾ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

⁽³⁾ Decisão (UE, Euratom) 2017/46 da Comissão, de 10 de janeiro de 2017, relativa à segurança dos sistemas de comunicação e de informação na Comissão Europeia (JO L 6 de 11.1.2017, p. 40).

- 5) «Prestadores de serviços», todos os seguintes:
 - a) autoridades competentes, na aceção do artigo 3.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2018/1724;
 - b) a Comissão e os órgãos, organismos e agências da União que disponibilizam informações, procedimentos e assistência ou serviços de resolução de problemas abrangidos pelo Regulamento (UE) 2018/1724;
 - c) prestadores de serviços de assistência e de resolução de problemas, a que se refere o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2018/1724;
- 6) «Gestor de rede», a Comissão e os órgãos, organismos e agências da União ou entidades responsáveis pela coordenação dos trabalhos dos serviços de assistência e de resolução de problemas com atribuições similares em todos ou na maioria dos Estados-Membros.

Artigo 2.º

Dados contextuais

1. Juntamente com os dados relativos às estatísticas sobre os utilizadores e às reações dos utilizadores, relacionadas com as páginas Web de informação ligadas à plataforma, os prestadores de serviços devem transmitir o URL das páginas Web a que se referem essas estatísticas ou reações.
2. Os prestadores de serviços devem assegurar que os dados contextuais, incluindo os elementos descritivos que permitem a identificação do conteúdo da página Web a que corresponde o URL, são fornecidos da seguinte forma:
 - a) através dos metadados de todas as páginas que fazem parte da plataforma, estruturados e formatados de modo a poderem ser reconhecidos pela ferramenta referida no n.º 4, ou
 - b) diretamente no repositório de hiperligações, juntamente com o URL relevante.
3. Os elementos descritivos referidos no n.º 2 consistem nos seguintes indicadores, a associar aos diferentes tipos de páginas como previsto no anexo I:
 - a) o Estado-Membro;
 - b) um indicador regional ou local, quando as informações prestadas só se apliquem a nível regional ou local;
 - c) a língua em que a informação é fornecida na página;
 - d) um marcador assinalando que a página faz parte da plataforma;
 - e) o tipo de serviço ou de serviços abrangidos pela página: informações, procedimentos ou serviço de assistência e de resolução de problemas;
 - f) indicação do tópico tratado como indicado no anexo I do Regulamento (UE) 2018/1724 ou do serviço de assistência e de resolução de problemas contemplado, como referido no anexo III do mesmo regulamento, ou incluído na plataforma em conformidade com o artigo 7.º desse regulamento.
4. A Comissão disponibilizará uma ferramenta para recuperar as informações das etiquetas diretamente a partir das páginas Web da plataforma, para armazenamento no repositório comum de dados, juntamente com os URL relevantes.

CAPÍTULO II

Estatísticas

Artigo 3.º

Recolha e transmissão de estatísticas relativas aos serviços de informação

1. No que se refere às páginas Web da plataforma com informações relativas a regras e obrigações, procedimentos e serviços de assistência e resolução de problemas e pelas quais sejam responsáveis, todos os prestadores de serviços devem recolher e transmitir o número de visualizações das páginas durante o período de referência, repartido por:
 - a) países a partir dos quais os utilizadores visitam as páginas Web e
 - b) tipo de dispositivos utilizados para visitar as páginas Web.
2. Os prestadores de serviços devem garantir que a ferramenta de análise de dados utilizada para recolher as estatísticas a que se refere o n.º 1 satisfaz os requisitos técnicos de interoperabilidade enumerados no anexo II, de modo a permitir a transferência automática das estatísticas para o repositório comum de dados.

3. Os prestadores de serviços devem transferir as estatísticas referidas no n.º 1, juntamente com os endereços URL das páginas Web a que essas estatísticas dizem respeito, para o repositório comum de dados, uma vez por mês, através de uma interface de programação de aplicações desenvolvida pela Comissão.
4. Os prestadores de serviços que transmitam dados estatísticos ao repositório comum de dados, nos termos do n.º 3, recebem uma confirmação automática da transmissão com êxito ou um aviso em caso de fracasso.

Artigo 4.º

Recolha, agregação e transmissão de estatísticas relativas aos serviços de assistência e de resolução de problemas

1. Para efeitos do presente capítulo, entende-se por pedido de serviço de assistência e de resolução de problemas qualquer pedido apresentado através de um formulário em linha, por correio eletrónico ou por qualquer outro meio de comunicação. Sempre que os prestadores de serviços de assistência e de resolução de problemas ou os gestores de rede decidam que não é possível incluir estatísticas sobre pedidos recebidos por telefone, conversas em linha ou visitas físicas, devem informar a Comissão desse facto.
2. Os prestadores de serviços de assistência e de resolução de problemas ou os gestores de rede devem comunicar o número de pedidos ao repositório comum de dados, repartido por:
 - a) pedidos de cidadãos ou de empresas;
 - b) pedidos de utilizadores em situação transfronteiriça ou de utilizadores em situação nacional.

A repartição dos pedidos pelas categorias referidas nas alíneas a) e b) não se aplica se o serviço for oferecido apenas a uma das duas categorias de utilizadores referidas nessas alíneas.

3. Para efeitos do n.º 2, alínea b), entende-se por utilizador em situação transfronteiriça qualquer utilizador em situação não totalmente circunscrita a um único Estado-Membro.
4. Para efeitos de recolha de estatísticas sobre o objeto dos pedidos específicos apresentados, o prestador de serviços de assistência e de resolução de problemas ou o gestor da rede deve fornecer à Comissão uma lista de categorias do objeto dos pedidos, antes da inclusão do serviço na plataforma.
5. O tempo de resposta deve ser calculado desde a receção do pedido até à resposta final ou ao encerramento do processo, nas mesmas condições que os prazos aplicáveis a respeitar, ou a duração média ou estimativa do tempo necessário para prestar o serviço como referido no artigo 11.º, n.º 1, alínea d), do Regulamento (UE) 2018/1724.
6. Os tempos de resposta são calculados com base no valor médio, em dias civis, dos tempos de resposta durante um período de seis meses.
7. As estatísticas serão recolhidas e agregadas ao nível de cada prestador de serviços de assistência e de resolução de problemas e indicarão o Estado-Membro do prestador do serviço. A Comissão acordará as modalidades de transmissão das estatísticas ao repositório comum de dados com o prestador do serviço de assistência e de resolução de problemas ou com o gestor da rede, antes da inclusão do serviço na plataforma.
8. Os prestadores de serviços de assistência e resolução de problemas ou os gestores de rede transmitirão as estatísticas agregadas duas vezes por ano. No que se refere ao período de 1 de janeiro a 30 de junho, as estatísticas agregadas serão transmitidas até 31 de agosto e, para o período de 1 de julho a 31 de dezembro, até 28 de fevereiro do ano seguinte, salvo acordo em contrário com a Comissão.

Artigo 5.º

Acesso às estatísticas e seu armazenamento

1. As estatísticas agregadas e transmitidas em conformidade com o presente capítulo devem ser conservadas no repositório comum de dados, no máximo, durante três anos, a contar da data de transmissão. Estes dados serão automaticamente eliminados após esse prazo.

A eliminação não se aplica aos dados publicados nos termos do artigo 24.º, n.º 3, última frase, do Regulamento (UE) 2018/1724.

2. A Comissão garantirá que o painel de controlo comum permita aos coordenadores nacionais, aos prestadores de serviços e à Comissão:
 - a) pesquisar, ordenar e filtrar os dados;
 - b) visualizar os dados em gráficos e diagramas;
 - c) extrair os dados sob a forma de relatórios e descarregá-los.

CAPÍTULO III

Reações dos utilizadores

Artigo 6.º

Funcionalidades da ferramenta comum de retorno de informação

1. A ferramenta comum de retorno de informação referida no artigo 25.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1724 deve incluir os seguintes elementos:
 - a) perguntas destinadas a solicitar as reações e classificação dos utilizadores e uma caixa de texto livre sobre as páginas Web que fornecem informações, procedimentos e serviços de assistência e de resolução de problemas, como referido no anexo III;
 - b) inquéritos com perguntas detalhadas sobre a qualidade da informação, dos procedimentos em linha e dos serviços de assistência e de resolução de problemas, para participação depois de os utilizadores terem apresentado as reações iniciais;
 - c) transmissão automática das reações dos utilizadores ao repositório comum de dados;
 - d) identificação e transmissão do URL da página Web a que as reações dos utilizadores se referem, juntamente com as reações dos utilizadores.
2. Para a recolha de reações dos utilizadores sobre as informações e os procedimentos, os prestadores de serviços podem optar por uma versão da ferramenta comum de retorno de informação com ou sem caixa de texto livre.
3. A Comissão garantirá que o painel de controlo comum envie regularmente mensagens eletrónicas a todos os prestadores de serviços que utilizam a ferramenta comum de retorno de informação, recordando-lhes que podem consultar as reações sobre os seus serviços no painel.
4. A Comissão disponibilizará a ferramenta comum de retorno de informação em todas as línguas oficiais da União.

Artigo 7.º

Funcionalidades das ferramentas alternativas de retorno de informação

1. As ferramentas alternativas de retorno de informação utilizadas pelos prestadores de serviços devem incluir:
 - a) perguntas semelhantes e um sistema de classificação que produza resultados comparáveis aos da ferramenta comum de retorno de informação e, para os serviços de assistência e de resolução de problemas, uma caixa de texto livre que permita aos utilizadores enviar comentários em texto livre;
 - b) hiperligações para os inquéritos incluídos na ferramenta comum de retorno de informação em função do tipo de serviço;
 - c) um mecanismo disponibilizado pela Comissão para transferir os dados relativos às reações dos utilizadores juntamente com os URL das páginas Web correspondentes para o repositório comum de dados.

Para recolher as reações dos utilizadores sobre as informações e os procedimentos, os prestadores de serviços podem optar por incluir ou não uma caixa de texto livre.

2. Depois de submeter as respostas às perguntas referidas no n.º 1, alínea a), o utilizador receberá uma mensagem de confirmação com um convite para apresentar um comentário mais pormenorizado, clicando numa hiperligação referida no n.º 1, alínea b). A hiperligação deve dirigir os utilizadores para uma página da ferramenta comum de retorno de informação com um inquérito sobre o cumprimento dos requisitos de qualidade estabelecidos no Regulamento (UE) 2018/1724.

3. O n.º 1, alínea b), e o n.º 2 não se aplicam quando o prestador de serviços já procede à recolha de reações sobre perguntas semelhantes às incluídas no inquérito.

Artigo 8.º

Recolha de reações dos utilizadores sobre os procedimentos em linha

Os prestadores de serviços devem utilizar a ferramenta comum ou uma ferramenta alternativa de retorno de informação de modo a facilitar o envio de reações pelos utilizadores, seja após a submissão do pedido, seja quando optem por não apresentar qualquer pedido.

Artigo 9.º

Recolha de reações dos utilizadores sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas

Os prestadores de serviços de assistência e de resolução de problemas devem garantir que os utilizadores dos seus serviços que podem ser contactados por meios digitais recebem um convite para reagir sobre o serviço recebido, enviado em conjunto com a resposta final fornecida pelo prestador dos serviços ou num breve período de tempo após essa data, o qual não pode ser superior a dez dias úteis.

Artigo 10.º

Transmissão das reações dos utilizadores

1. Todas as reações apresentadas pelos utilizadores através da ferramenta comum de retorno de informação, juntamente com as hiperligações URL referidas no artigo 2.º, devem ser transferidas automaticamente, assim que são fornecidas pelos utilizadores, para o repositório comum de dados.

2. Os prestadores de serviços que recolhem as reações dos utilizadores através de uma ferramenta alternativa de retorno de informação devem utilizar o mecanismo referido no artigo 7.º, n.º 1, alínea c), e cumprir os requisitos técnicos de interoperabilidade enumerados no anexo II, a fim de permitir a transmissão automática das reações, logo que são enviadas pelos utilizadores, simultaneamente aos destinatários nacionais e ao repositório comum de dados.

Em alternativa, devem transferir, de forma assíncrona, por lotes, todas as reações apresentadas durante um mês civil, no prazo de cinco dias úteis a contar do final do mês civil em causa.

3. Os prestadores de serviços que utilizam uma ferramenta alternativa de retorno de informação devem assegurar que:

- a) só são transferidas para o repositório comum de dados as reações dos utilizadores a perguntas e classificações correspondentes às da ferramenta comum de retorno de informação;
- b) as reações dos utilizadores apresentadas sob a forma de texto livre não são transmitidas ao repositório comum de dados;
- c) os URL das páginas Web a partir das quais foram recolhidas as reações dos utilizadores são transferidos juntamente com essas reações para o repositório comum de dados.

4. Quando podem beneficiar da exceção prevista no artigo 7.º, n.º 3, os prestadores de serviços devem assegurar que as reações dos utilizadores a perguntas semelhantes às incluídas nos inquéritos são transmitidas ao repositório comum de dados.

Artigo 11.º

Acesso às reações dos utilizadores e seu armazenamento

1. Os dados sobre as reações dos utilizadores devem ser armazenados no repositório comum de dados ligado ao painel de controlo comum.

2. A Comissão concederá os seguintes direitos de acesso às reações dos utilizadores armazenadas no repositório comum de dados:
 - a) os coordenadores nacionais e a Comissão têm acesso às reações dos utilizadores, com exceção dos comentários em texto livre;
 - b) os prestadores de serviços têm acesso às reações dos utilizadores sobre os serviços pelos quais são responsáveis, incluindo os comentários em texto livre enviados pelos utilizadores através da ferramenta comum de retorno de informação.
3. A Comissão garantirá que as reações dos utilizadores são armazenadas no repositório comum de dados, no máximo, durante 3 anos, e que são automaticamente eliminadas após esse período.
4. A Comissão garantirá que o painel de controlo comum permite aos seus utilizadores:
 - a) pesquisar, ordenar e filtrar as reações dos utilizadores;
 - b) visualizar os dados em gráficos e diagramas;
 - c) extrair os dados sob a forma de relatórios e descarregá-los.

Artigo 12.º

Responsabilidades

1. Os prestadores de serviços que utilizem uma ferramenta alternativa de retorno de informação são responsáveis por:
 - a) funcionamento das suas próprias ferramentas utilizadas para recolher as reações dos utilizadores nos termos do Regulamento (UE) 2018/1724;
 - b) transferência das reações dos utilizadores para o repositório comum de dados através do serviço de interconexão assegurado pela Comissão, por lotes, ou mediante qualquer outra forma de transferência;
 - c) cumprimento dos requisitos técnicos estabelecidos no presente regulamento;
 - d) segurança das ferramentas nacionais que recolhem e participam na transmissão das reações dos utilizadores.
2. Os prestadores de serviços que utilizam a ferramenta comum de retorno de informação são responsáveis pela inserção de hiperligações nessa ferramenta, em conformidade com o presente regulamento.
3. A Comissão é responsável por:
 - a) funcionamento, segurança e acessibilidade da ferramenta comum de retorno de informação;
 - b) hiperligações para a ferramenta comum de retorno de informação a incluir nas páginas Web a nível da União;
 - c) funcionamento do serviço de interconexão referido no n.º 1, alínea b);
 - d) manter e garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para receber as transferências de dados.

CAPÍTULO IV

Disposições finais

Artigo 13.º

Dados pessoais

1. Os prestadores de serviços de assistência e de resolução de problemas ou os gestores de rede devem assegurar que as estatísticas agregadas e por si transmitidas ao repositório comum de dados não contêm dados pessoais.
2. A ferramenta comum de retorno de informação deve permitir aos utilizadores comentarem de forma anónima a sua experiência relacionada com os serviços fornecidos através da plataforma. A caixa de texto livre deve incluir uma advertência aos utilizadores no sentido de não incluírem dados pessoais.

Artigo 14.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

É aplicável a partir de 12 de dezembro de 2020.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 29 de julho de 2020.

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN

Indicadores para a utilização de etiquetas, a que se refere o artigo 2.º, n.º 3

Elementos que devem fazer parte das informações das etiquetas a inserir nos metadados das páginas Web da plataforma digital única								
	Generalidades	Código do país	Código subnacional (se aplicável)	Tipo de serviço (*)	Língua da página	Domínio abrangido pelo anexo I do Regulamento (UE) 2018/1724		Serviço abrangido pelo Anexo III ou pelo artigo 7.º do Regulamento (UE) 2018/1724
	Plataforma Digital Única (PDU)	Segundo o Código ISO 3166 alfa 2 (EL para a Grécia)	Segundo a NUTS 1-3 ou LAU		Segundo o Código ISO 639-1 alfa 2	A-Q	01-09	Designação completa do serviço
Páginas Web com informação sobre regras, direitos e obrigações	X	x	x	Informação	x	x	x	Não aplicável
Páginas Web com informação sobre procedimentos	X	x	x	Procedimento	x	x	x	Não aplicável
Páginas Web com informação sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas	x	x	x	Assistência	x	Não aplicável	Não aplicável	x

(*) Se uma página contiver informação sobre mais do que um tipo de serviço ou abranger mais do que um domínio de informação, devem inserir-se nessa página ou ser-lhe associados todos os elementos pertinentes.

ANEXO II

Requisitos técnicos referidos no artigo 3.º, n.º 2, e no artigo 10.º, n.º 2**Transmissão de dados**

Um portal com uma interface de programação de aplicações [Application Programming Interface (API)] exporá uma API REST [Representational State Transfer (REST)]. Cada sistema de recolha do prestador de serviços pode utilizar a API:

- 1) em tempo real — sem limitação ao número de chamadas;
- 2) regularmente, de acordo com um calendário escolhido pelo prestador de serviços.

Segurança da API

A comunicação com o portal da API será garantida através de uma chave API. Cada prestador de serviços terá uma chave API específica. Essa chave permitirá securizar a comunicação (encriptação do canal) e identificar o prestador de serviços que está a enviar os dados (autenticação).

As chaves API estarão disponíveis numa aplicação Web de apoio específica. Cada prestador de serviços poderá gerar a sua chave na aplicação Web, descarregá-la e instalá-la nas suas próprias instalações.

Requisitos necessários para a transmissão de dados

Para assegurar a transmissão automática, a ferramenta analítica Web a que se refere o artigo 3.º, n.º 2, e a ferramenta alternativa de retorno de informação, a que se refere o artigo 10.º, n.º 2:

- a) permitirão a transmissão de dados no formato JSON via API REST;
- b) garantirão conexões seguras através de um protocolo de transferência de hipertexto (HTTP) com um certificado de segurança SSL (Secure Sockets Layer);
- c) utilizarão a norma ISO 8601 para representação da data e da hora. A data e a hora devem ser expressas em tempo universal coordenado (UTC);
- d) suportarão um identificador único para as transmissões. O prestador de serviços envia os dados com um identificador único fornecido através da API. Se decidir alterar esses dados, o prestador de serviços deve enviar uma correção com o mesmo identificador único.

A frequência da transmissão das estatísticas não deve alterar a estrutura do ficheiro JSON. Por exemplo, o JSON poderia incluir uma matriz de objetos (uma por conjunto de estatísticas para o período de referência), uma matriz de comprimento n ;

A Comissão deve fornecer uma descrição técnica pormenorizada da API para as reações dos utilizadores e as estatísticas sobre os utilizadores.

ANEXO III

Perguntas para suscitar as reações dos utilizadores na ferramenta comum de retorno de informação, a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, alínea a):

- 1) Perguntas relacionadas com a informação fornecida nas páginas Web
 - Encontrou o que procurava? (outras opções que se excluem mutuamente: SIM/NÃO/PARCIALMENTE) [*campo obrigatório*] (*)
 - Classifique esta página (número de estrelas: de 1 a 5) [*campo obrigatório*]
 - Ajude-nos a melhorar (caixa de texto livre) [*campo opcional*]
- 2) Perguntas relacionadas com os procedimentos
 - Classifique a facilidade de utilização deste procedimento (número de estrelas: de 1 a 5) [*campo obrigatório*]
 - Ajude-nos a melhorar (caixa de texto livre) [*campo opcional*]
- 3) Perguntas relacionadas com os serviços de assistência e de resolução de problemas
 - Classifique o serviço prestado (número de estrelas: de 1 a 5) [*campo obrigatório*]
 - Ajude-nos a melhorar (caixa de texto livre) [*campo opcional*]

A ferramenta de retorno de informação para a informação e os procedimentos incluirá duas versões: uma com caixa de texto livre e outra sem caixa de texto livre, permitindo ao prestador de serviços escolher qual utilizar em conformidade com o artigo 6.º, n.º 2.

(*) O texto entre parênteses «[...]» informa sobre os campos que serão utilizados na ferramenta comum de retorno de informação.
