

REGULAMENTUL DE PUNERE ÎN APLICARE (UE) 2020/1121 AL COMISIEI**din 29 iulie 2020****referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului****(Text cu relevanță pentru SEE)**

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 ⁽¹⁾, în special articolul 24 alineatul (4) și articolul 25 alineatul (5),

întrucât:

- (1) Articolul 24 din Regulamentul (UE) 2018/1724 prevede obligația autorităților competente din statele membre și a Comisiei de a se asigura că se colectează statistici în legătură cu vizitele utilizatorilor pe portalul digital unic creat în temeiul articolului 2 alineatul (1) din regulamentul respectiv (denumit în continuare „portalul”) și pe paginile web cu care este conectat portalul. Acesta prevede, de asemenea, obligația autorităților competente, a furnizorilor de servicii de asistență și de soluționare a problemelor menționați la articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul (UE) 2018/1724 și a Comisiei de a colecta și a partaja, într-o formă agregată, numărul, originea și obiectul solicitărilor de servicii de asistență și de soluționare a problemelor și timpii de răspuns ai acestora.
- (2) Articolul 25 din Regulamentul (UE) 2018/1724 prevede obligația Comisiei de a pune la dispoziția utilizatorilor portalului un instrument de formulare a observațiilor, care să le permită acestora să transmită observații în mod anonim cu privire la calitatea și disponibilitatea serviciilor furnizate prin portal și la informațiile disponibile în cadrul acestuia și a interfeței comune pentru utilizatori. De asemenea, directiva solicită Comisiei să se asigure că utilizatorii au acces la instrumentul respectiv de pe toate paginile web care fac parte din portal. Aceeași obligație este valabilă pentru autoritățile competente, cu excepția cazului în care acestea au lansat deja pe paginile lor web un alt instrument de formulare a observațiilor de către utilizatori cu funcționalități similare.
- (3) Metoda și normele de colectare și partajare a statisticilor și a observațiilor din partea utilizatorilor sunt combinate într-un singur act de punere în aplicare, deoarece datele vizate vor fi colectate și puse la dispoziție prin intermediul unui panou comun și a unui registru comun de date. Datele vor fi utilizate în mod combinat de către coordonatorii naționali și de către Comisie pentru a monitoriza dacă serviciile furnizate prin intermediul portalului respectă criteriile de calitate și pentru a îmbunătăți funcționalitatea portalului digital unic.
- (4) Pentru a colecta statistici și observații din partea utilizatorilor, care sunt comparabile și utilizabile în scopurile prevăzute în Regulamentul (UE) 2018/1724, și pentru a facilita corelarea datelor cu serviciul conex, trebuie să se specifice datele contextuale care trebuie să fie puse la dispoziție împreună cu statisticile și observațiile din partea utilizatorilor. Aceste date contextuale trebuie să includă URL-ul și informații referitoare la conținutul paginii web relevante. Furnizorii de servicii trebuie să includă aceste informații ca etichete în metadatele paginilor web sau să le introducă direct în registrul pentru linkuri. Comisia trebuie să utilizeze un instrument pentru redarea automată a informațiilor de etichetare de pe paginile web. În acest scop, informațiile de etichetare trebuie să fie structurate și formate în așa fel încât să fie recunoscute de instrument.
- (5) Pentru a facilita colectarea de statistici privind utilizatorii legate de opiniile utilizatorilor despre paginile web accesibile prin intermediul portalului, în temeiul articolului 24 din Regulamentul (UE) 2018/1724, astfel de statistici trebuie să fie colectate automat prin intermediul unor instrumente de analiză a datelor web și transmise în mod automat și cu regularitate într-un registru comun de date.
- (6) În cazurile în care sunt necesare clarificări tehnice suplimentare pentru a asigura interoperabilitatea soluțiilor TIC naționale cu instrumentele TI comune, Comisia trebuie să furnizeze astfel de clarificări prin consultare cu grupul de coordonare a portalului. Grupul de coordonare a portalului trebuie să discute despre măsurile operaționale specifice necesare pentru colectarea și transmiterea datelor de către serviciile de asistență și de soluționare a problemelor, precum și despre întrebările de anchetă detaliate.

(1) JOL 295, 21.11.2018, p. 1.

- (7) Regulamentul (UE) 2018/1724 stabilește termenul ulterior de 12 decembrie 2023 pentru digitalizarea procedurilor prevăzute în anexa II la acesta. Prin urmare, înainte de 12 decembrie 2023, statisticile privind utilizatorii și observațiile din partea utilizatorilor în legătură cu astfel de proceduri trebuie să fie colectate doar în legătură cu paginile web pe care se publică explicații despre o procedură.
- (8) Regulamentul (UE) 2018/1724 stabilește termenul ulterior de 12 decembrie 2022 pentru furnizarea de informații, explicații și instrucțiuni din partea autorităților locale. Prin urmare, înainte de 12 decembrie 2022, cerințele prevăzute în prezentul regulament trebuie să se aplice doar pentru paginile web ale autorităților locale, care au fost notificate în registrul pentru linkuri înainte de acest termen.
- (9) Ținând seama de diferitele sisteme active de gestionare a cazurilor, trebuie să se permită atât colectarea automată, cât și cea manuală a categoriilor de statistici menționate la articolul 24 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2018/1724.
- (10) Portalul digital unic urmărește să faciliteze exercitarea de către cetățeni și întreprinderi a drepturilor lor pe piața unică, oferind acces ușor la informații privind drepturile și normele aplicabile activităților transfrontaliere. Pentru a înțelege nevoile și interesele specifice ale utilizatorilor transfrontalieri, trebuie colectate statistici legate de utilizarea serviciilor furnizate prin intermediul portalului de către acești utilizatori, cum ar fi statisticile privind țările de unde utilizatorii accesează paginile web ale portalului și numărul de utilizatori transfrontalieri care apelează la serviciile de asistență privind portalul și de soluționare a problemelor pentru ajutor.
- (11) Furnizorii de servicii de asistență și de soluționare a problemelor, astfel cum sunt definiți în prezentul regulament, trebuie să colecteze numărul de cereri legate de drepturile, obligațiile, normele și procedurile prevăzute în dreptul Uniunii și în dreptul național, care sunt aplicabile utilizatorilor care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în domeniile de informații prezentate în anexa I la Regulamentul (UE) 2018/1724. În cazul în care un serviciu de asistență și de soluționare a problemelor primește cereri care nu intră în domeniul de aplicare al Regulamentului (UE) 2018/1724, acesta trebuie să facă distincția între astfel de cereri și cereri privind domeniile care intră sub incidența regulamentului respectiv, în măsura în care acest lucru este posibil.
- (12) În cazul în care serviciile de asistență și soluționare a problemelor colectează deja statistici pe baza dreptului Uniunii sau a acordurilor existente cu Comisia, furnizorii de servicii de asistență și de soluționare a problemelor sau administratorii de rețea trebuie să se asigure că statisticile care urmează să fie vizate în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 sunt, de asemenea, colectate și transferate în registrul comun de date.
- (13) Furnizorii de servicii trebuie să permită utilizatorilor să formuleze observații cu privire la toate paginile web care fac parte din portal, indiferent dacă utilizatorii au accesat paginile respective de pe interfața comună pentru utilizatori menționată la articolul 2 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1724 sau prin intermediul oricărui portal web sau al unui motor de căutare.
- (14) Pentru a asigura comparabilitatea observațiilor, sunt necesare norme comune pentru transmiterea în registrul comun de date a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile furnizate prin intermediul portalului. În plus, furnizorii de servicii trebuie fie să cartografieze, fie să coreleze întrebările pentru obținerea observațiilor și mijloacele de apreciere utilizate în propriile instrumente de formulare a observațiilor de către utilizatori cu cele din instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori, fie să își adapteze întrebările și mijloacele de apreciere dacă este necesar. Furnizorii de servicii nu trebuie să fie obligați să includă un link către ancheta cu întrebări detaliate dacă instrumentele lor alternative de formulare a observațiilor de către utilizatori includ deja întrebări similare. În astfel de cazuri, aceștia trebuie, de asemenea, să cartografieze și să adapteze aceste întrebări la cele ale anchetei detaliate care face parte din instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori.
- (15) Utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a formula observații cu privire la ușurința de utilizare a informațiilor despre proceduri și la ușurința de utilizare a procedurilor online menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (b) din Regulamentul (UE) 2018/1724, precum și cu privire la interfața comună pentru utilizatori menționată la articolul 2 alineatul (1) din regulamentul respectiv. Furnizorii de servicii trebuie să aibă posibilitatea de a decide momentul și locul optim pentru a invita utilizatorii procedurilor să formuleze observații. Aceștia pot alege să includă un link către un instrument de formulare a observațiilor de pe o pagină web unde procedura poate fi lansată, în confirmarea de primire a cererii, în rezultatul unei proceduri, dacă acesta este afișat utilizatorilor imediat după depunerea cererii sau pe pagina web cu informații online despre procedură. În cazul în care ar exista două invitații de formulare de observații cu privire la o pagină web: una cu privire la calitatea și disponibilitatea procedurii și alta privind informațiile referitoare la această procedură pusă la dispoziție pe pagina web respectivă, scopul formulării de observații cu privire la ambele aspecte trebuie să fie explicat în mod clar pentru a se evita confuzia din partea utilizatorului.

- (16) În cazul serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor prezentate în anexa III și menționate la articolul 7 din Regulamentul (UE) 2018/1724, invitația de a formula observații trebuie trimisă utilizatorilor care pot fi contactați prin mijloace digitale imediat după furnizarea serviciului. În cazul în care natura serviciului necesită o anumită perioadă de timp pentru punerea în practică a soluției sau a recomandării, serviciilor trebuie să li se permită să trimită invitația de formulare a observațiilor la scurt timp după ce s-a transmis răspunsul final la cerere, întrucât aceasta permite utilizatorului să verifice dacă soluția sau recomandarea funcționează în practică.
- (17) Colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor în temeiul prezentului regulament nu trebuie să implice prelucrarea datelor cu caracter personal ⁽²⁾ ale cetățenilor și ale întreprinderilor care utilizează serviciile oferite în cadrul portalului. Instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori trebuie să avertizeze utilizatorii să nu furnizeze date cu caracter personal în caseta pentru text liber.
- (18) Decizia (UE, Euratom) 2017/46 a Comisiei ⁽³⁾ se aplică instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori, serviciul de interconectare permițând transmiterea observațiilor din partea utilizatorilor atunci când este utilizat instrumentul alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori și registrul de date comun.
- (19) Articolul 24 alineatele (1), (2) și (3) și articolul 25 alineatele (1)-(4) din Regulamentul (UE) 2018/1724 se aplică de la 12 decembrie 2020, prin urmare, cerințele prevăzute în prezentul regulament trebuie să se aplice, de asemenea, de la această dată.
- (20) Măsurile prevăzute în prezentul regulament sunt conforme cu avizul Comitetului pentru portalul digital unic,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Articolul 1

Definiții

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

1. „instrument comun de formulare a observațiilor de către utilizatori” înseamnă instrumentul de formulare a observațiilor creat de către Comisie în conformitate cu articolul 25 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1724;
2. „instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori” înseamnă orice alt instrument de formulare a observațiilor care are funcționalități similare celor ale instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori și care este disponibil pe paginile web ale unei autorități competente în scopul monitorizării calității serviciilor, astfel cum este menționat la articolul 25 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2018/1724, sau care este disponibil pentru utilizatorii serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor prezentate în anexa III și menționate la articolul 7 din Regulamentul (UE) 2018/1724;
3. „panou comun” înseamnă interfața care oferă furnizorilor de servicii acces la funcționalitățile de gestionare ale portalului, inclusiv acces la registrul pentru linkuri, astfel cum este prevăzut la articolul 19 din Regulamentul (UE) 2018/1724;
4. „registru comun de date” înseamnă instrumentul de gestionare a datelor corelat cu panoul comun, care permite colectarea, stocarea, partajarea, analiza și afișarea statisticilor despre utilizatori și a observațiilor din partea utilizatorilor colectate în conformitate cu articolele 24 și 25 din Regulamentul (UE) 2018/1724;

⁽²⁾ Date cu caracter personal în sensul Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

⁽³⁾ Decizia (UE, Euratom) 2017/46 a Comisiei din 10 ianuarie 2017 privind securitatea sistemelor informatice și de comunicații în cadrul Comisiei Europene (JO L 6, 11.1.2017, p. 40).

5. „furnizori de servicii” înseamnă toate elementele următoare:
- (a) autoritățile competente în sensul articolului 3 punctul 4 din Regulamentul (UE) 2018/1724;
 - (b) Comisia și organismele, birourile și agențiile Uniunii, care furnizează servicii de informare, privind proceduri și de asistență sau de soluționare a problemelor, care intră sub incidența Regulamentului (UE) 2018/1724;
 - (c) furnizorii de servicii de asistență și de soluționare a problemelor, astfel cum sunt menționați la articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul (UE) 2018/1724;
6. „administrator de rețea” înseamnă Comisia și organismele, oficiile și agențiile Uniunii sau o entitate responsabilă de coordonarea activității serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor care îndeplinesc sarcini similare în toate statele membre sau în majoritatea acestora.

Articolul 2

Date contextuale

- (1) Împreună cu statisticile privind utilizatorii și cu datele despre observațiile din partea utilizatorilor legate de paginile web de informare corelate cu portalul, furnizorii de servicii transmit URL-ul paginii web la care se referă statisticile privind utilizatorii sau observațiile din partea utilizatorilor.
- (2) Furnizorii de servicii se asigură că datele contextuale, inclusiv elementele descriptive pentru a permite identificarea fondului vizat de pagina web la care se referă URL-ul, sunt furnizate după cum urmează:
- (a) în cadrul metadatelor tuturor paginilor care fac parte din portal, structurate și formate în așa fel încât să poată fi recunoscute de instrumentul menționat la alineatul (4) sau
 - (b) direct în registrul pentru linkuri cu URL-ul aferent.
- (3) Elementele descriptive menționate la alineatul (2) sunt formate din următorii indicatori care vor fi asociați diferitelor tipuri de pagini prevăzute în anexa I:
- (a) statul membru;
 - (b) un indicator regional sau local, în cazul în care informațiile furnizate se aplică doar la nivel regional sau local;
 - (c) limba în care sunt furnizate informațiile pe pagină;
 - (d) un marcător care indică faptul că pagina face parte din portal;
 - (e) tipul de serviciu sau de servicii vizate pe pagină: serviciu de informare, procedural sau de asistență și soluționare a problemelor;
 - (f) o indicație a temei vizate, astfel cum figurează în anexa I la Regulamentul (UE) 2018/1724, sau a serviciului de asistență și de soluționare a problemelor vizat, astfel cum figurează în anexa III la regulamentul respectiv sau cum este inclus în portal în conformitate cu articolul 7 din regulamentul respectiv.
- (4) Comisia pune la dispoziție un instrument de recuperare a informațiilor de etichetare direct de pe paginile web care fac parte din portal pentru a fi stocate în registrul comun de date împreună cu URL-urile relevante.

CAPITOLUL II

Statistici

Articolul 3

Colectarea și transmiterea statisticilor privind serviciile de informare

- (1) Toți furnizorii de servicii colectează și transmit, pentru toate paginile web care furnizează informații privind normele și obligațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor care fac parte din portal și pentru care sunt responsabili, numărul de vizualizări ale paginii în perioada de raportare, defalcate pe:
- (a) țările de unde utilizatorii vizitează pagina web;
 - (b) tipul de dispozitive utilizate pentru vizitarea paginii web.
- (2) Furnizorii de servicii se asigură că instrumentul de analiză a datelor web utilizat pentru a colecta statisticile menționate la alineatul (1) îndeplinește cerințele tehnice de interoperabilitate prezentate în anexa II pentru a permite transmiterea automată a statisticilor către registrul comun de date.

- (3) Furnizorii de servicii transmit statisticile menționate la alineatul (1), împreună cu URL-urile paginilor web la care se referă statisticile, la registrul de date comun o dată pe lună prin intermediul unei interfețe de programare a aplicațiilor dezvoltate de către Comisie.
- (4) Furnizorului de servicii care a încercat să transmită statistici la registrul comun de date în temeiul alineatului (3) i se trimite confirmarea automată a unei transmisii reușite sau a unei avertizări în cazul în care transmisia a eșuat.

Articolul 4

Colectarea, agregarea și transmiterea de statistici referitoare la serviciile de asistență și de soluționare a problemelor

- (1) În sensul prezentului capitol, o cerere pentru un serviciu de asistență și de soluționare a problemelor înseamnă orice cerere transmisă prin intermediul unui formular online, prin e-mail sau prin orice alte mijloace de comunicare. În cazul în care furnizorii unui serviciu de asistență și de soluționare a problemelor sau administratorii de rețele decid că nu este fezabil să se includă statistici cu privire la cererile primite prin telefon, ca urmare a unor discuții online sau a vizitelor în persoană, aceștia informează Comisia în acest sens.
- (2) Furnizorii de servicii de asistență și de soluționare a problemelor sau administratorii de rețele comunică numărul cererilor registrului comun de date, defalcat în cereri:
- (a) de la cetățeni sau de la întreprinderi;
 - (b) de la utilizatori aflați într-o situație transfrontalieră sau într-o situație națională.
- Clasificarea cererilor în categoriile menționate la literele (a) și (b) nu se aplică în cazul în care serviciul este oferit doar uneia dintre cele două categorii de utilizatori menționate la literele (a) și (b).
- (3) În sensul alineatului (2) litera (b), un utilizator aflat într-o situație transfrontalieră înseamnă un utilizator aflat într-o situație care nu este limitată, din toate punctele de vedere, la un singur stat membru.
- (4) În scopul colectării de statistici cu privire la obiectul anumitor cereri depuse, furnizorul serviciului de asistență și de soluționare a problemelor sau administratorul de rețea pune la dispoziția Comisiei o listă a categoriilor de obiecte înainte de includerea serviciului respectiv în portal.
- (5) Timpul de răspuns se calculează de la primirea cererii până la răspunsul final sau la clasarea cazului pe aceeași bază ca termenii aplicabile care trebuie respectate sau timpul mediu sau estimat necesar pentru furnizarea serviciului menționat la articolul 11 alineatul (1) litera (d) din Regulamentul (UE) 2018/1724.
- (6) Timpul de răspuns se calculează ca medie în zilele calendaristice ale timpilor de răspuns pe o perioadă de șase luni.
- (7) Statisticile sunt colectate și agregate la nivelul fiecărui furnizor al serviciului de asistență și de soluționare a problemelor și indică statul membru al furnizorului serviciului. Comisia și furnizorul serviciului de asistență și de soluționare a problemelor sau un administrator al rețelei stabilesc de comun acord modalitățile de transmitere a statisticilor către registrul comun de date înainte de includerea serviciului în portal.
- (8) Furnizorii de servicii de asistență și de soluționare a problemelor sau administratorii de rețea transmit statisticile agregate de două ori pe an. Pentru perioada 1 ianuarie-30 iunie, statisticile agregate se transmit până la 31 august, iar pentru perioada 1 iulie-31 decembrie, până la data de 28 februarie a anului următor, cu excepția cazului în care se convine altfel împreună cu Comisia.

Articolul 5

Accesul la statistici și stocarea acestora

- (1) Statisticile agregate și transmise în conformitate cu prezentul capitol sunt păstrate în registrul comun de date pentru o perioadă de maximum 3 ani de la data transmiterii. Acestea sunt eliminate în mod automat după trecerea acestei perioade.

Eliminarea nu se aplică în cazul datelor publicate în conformitate cu ultima teză de la articolul 24 alineatul (3) din Regulamentul (UE) 2018/1724.

- (2) Comisia se asigură că panoul comun permite coordonatorilor naționali, furnizorilor de servicii și Comisiei:
- (a) să caute, să sorteze și să filtreze datele;
 - (b) să vizualizeze datele în grafice și diagrame;
 - (c) să extragă datele sub formă de rapoarte și să le descarce.

CAPITOLUL III

Observațiile din partea utilizatorilor

Articolul 6

Funcționalitățile instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori

- (1) Instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori, care este prevăzut la articolul 25 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1724, conține următoarele elemente:
- (a) întrebări pentru a solicita observații din partea utilizatorilor, modalități de apreciere din partea utilizatorilor și o casetă de text liber, care sunt relevante pentru paginile web cu informații, proceduri și servicii de asistență și soluționare a problemelor, astfel cum sunt incluse în anexa III;
 - (b) anchete cu întrebări detaliate privind calitatea informațiilor, a procedurilor online și a serviciile de asistență și de soluționare a problemelor, la care utilizatorul este invitat să participe de îndată ce a transmis observațiile inițiale;
 - (c) transmiterea automată a observațiilor din partea utilizatorilor la registrul comun de date;
 - (d) captarea și transmiterea URL-ului paginii web la care se referă observațiile din partea utilizatorilor, împreună cu observațiile primite de la utilizatori.
- (2) Pentru colectarea observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la informații și la proceduri, furnizorii de servicii au posibilitatea de a alege între o versiune a instrumentului comun de formulare a observațiilor cu sau fără casetă de text liber.
- (3) Comisia se asigură că panoul comun trimite în mod regulat mesaje prin e-mail tuturor furnizorilor de servicii utilizând instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori pentru a le reaminti acestora că pot consulta observațiile privind serviciile lor în panoul comun.
- (4) Comisia pune la dispoziție instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori în toate limbile oficiale ale Uniunii Europene.

Articolul 7

Funcționalitățile instrumentelor alternative de formulare a observațiilor de către utilizatori

- (1) Instrumentele alternative de formulare a observațiilor de către utilizatori, care sunt utilizate de furnizorii de servicii, includ:
- (a) întrebări similare și un sistem de evaluare care generează rezultate comparabile cu cele ale unui sistem utilizat în cadrul instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori și, pentru serviciile de asistență și soluționare a problemelor, o casetă de text liber care le permite utilizatorilor să facă observații în text liber;
 - (b) linkuri către anchetele incluse în instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori, în funcție de tipul serviciului;
 - (c) un mecanism pus la dispoziție de către Comisie care permite transmiterea datelor despre observații, împreună cu URL-urile paginilor web la care se referă aceste observații, către registrul comun de date.

Pentru colectarea observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la informații și la proceduri, furnizorii de servicii au posibilitatea de a alege să includă sau nu o casetă de text liber.

(2) De îndată ce un utilizator transmite răspunsuri la întrebările menționate la alineatul (1) litera (a), acesta primește un mesaj de confirmare cu o invitație de a furniza observații mai detaliate făcând clic pe un link menționat la alineatul (1) litera (b). Linkul direcționează utilizatorii către o pagină de pe instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori, care conține o anchetă privind conformitatea cu cerințele de calitate prevăzute în Regulamentul (UE) 2018/1724.

(3) Alineatul (1) litera (b) și alineatul (2) nu se aplică în cazul în care un furnizor de servicii colectează deja observații cu privire la întrebări similare celor incluse în anchetă.

Articolul 8

Colectarea de observații din partea utilizatorilor cu privire la procedurile online

Furnizorii de servicii integrează instrumentul comun sau alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori într-un mod care să faciliteze formularea de către utilizatori a observațiilor fie în urma depunerii cererii, fie în cazul în care aleg să nu depună o cerere în acest sens.

Articolul 9

Colectarea de observații din partea utilizatorilor de la servicii de asistență și de soluționare a problemelor

Furnizorii de servicii de asistență și de soluționare a problemelor se asigură că utilizatorii serviciilor lor, care pot fi contactați prin mijloace digitale, primesc o invitație de formulare a observațiilor lor cu privire la serviciul de care au beneficiat, care este trimisă fie în legătură cu răspunsul final oferit de furnizorul de asistență și de soluționare a problemelor, fie într-un timp scurt după această dată, care nu depășește zece zile lucrătoare.

Articolul 10

Transmiterea observațiilor de către utilizatori

(1) Toate observațiile transmise de către utilizatori prin intermediul instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori, împreună cu linkurile URL menționate la articolul 2, sunt transferate în mod automat, de îndată ce sunt transmise de către utilizatori, către registrul comun de date.

(2) Furnizorii de servicii care colectează observații prin intermediul unui instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori utilizează mecanismul menționat la articolul 7 alineatul (1) litera (c) și respectă cerințele tehnice de interoperabilitate stabilite în anexa II pentru a permite transferul observațiilor din partea utilizatorilor, de îndată ce acestea sunt transmise de către utilizatori, în mod simultan destinatarilor de la nivel național ai observațiilor din partea utilizatorilor și la registrul comun de date.

În mod alternativ, aceștia transferă în mod asincron, colectiv, orice observații transmise în cursul unei luni calendaristice, în termen de cinci zile lucrătoare de la sfârșitul lunii calendaristice respective.

(3) Furnizorii de servicii care utilizează un instrument alternativ de formulare a observațiilor din partea utilizatorilor se asigură că:

- (a) doar observațiile referitoare la întrebări și aprecieri care corespund celor din instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori sunt transferate către registrul comun de date;
- (b) observațiile transmise sub formă de text liber nu sunt transmise la registrul comun de date;
- (c) URL-urile paginilor web din care se colectează observațiile sunt transmise împreună cu observațiile la registrul comun de date.

(4) În cazul în care furnizorii de servicii se încadrează pentru excepția prevăzută la articolul 7 alineatul (3), aceștia se asigură că observațiile formulate cu privire la întrebări similare celor incluse într-o anchetă sunt transmise la registrul comun de date.

Articolul 11

Accesul la observațiile din partea utilizatorilor și stocarea acestora

(1) Datele privind observațiile din partea utilizatorilor sunt stocate în registrul comun de date conectat la panoul comun.

- (2) Comisia oferă următoarele drepturi de acces la observațiile din partea utilizatorilor stocate în registrul comun de date:
- (a) coordonatorii naționali și Comisia au acces la observațiile din partea utilizatorilor, cu excepția observațiilor sub formă de text liber;
 - (b) furnizorii de servicii au acces la observațiile din partea utilizatorilor cu privire la serviciile pentru care sunt responsabili, inclusiv la observațiile sub formă de text liber furnizate de utilizatori, folosind instrumentul comun de formulare a observațiilor.
- (3) Comisia se asigură că observațiile din partea utilizatorilor sunt stocate în registrul comun de date pentru o perioadă de maximum 3 ani și sunt eliminate în mod automat după această perioadă.
- (4) Comisia se asigură că panoul comun permite utilizatorilor săi:
- (a) să caute, să sorteze și să filtreze observațiile;
 - (b) să le vizualizeze în diagrame și grafice;
 - (c) să extragă datele sub formă de rapoarte și să le descarce.

Articolul 12

Responsabilități

- (1) Furnizorii de servicii care utilizează instrumente alternative de formulare a observațiilor de către utilizatori sunt responsabili pentru:
- (a) funcționarea propriilor instrumente prin care colectează observații din partea utilizatorilor în temeiul Regulamentului (UE) 2018/1724;
 - (b) transferul observațiilor la registrul comun de date prin intermediul serviciului de interconectare furnizat de Comisie, în mod colectiv sau în orice altă formă de transfer;
 - (c) conformitatea cu cerințele tehnice prevăzute în prezentul regulament;
 - (d) securitatea instrumentelor naționale care colectează și participă la transmiterea observațiilor din partea utilizatorilor.
- (2) Furnizorii de servicii care utilizează instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori sunt responsabili pentru introducerea linkurilor în instrumentul respectiv în conformitate cu prezentul regulament.
- (3) Comisia are următoarele responsabilități:
- (a) funcționarea, securitatea și accesibilitatea instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori;
 - (b) linkurile către instrumentul comun de formulare a observațiilor, care vor fi incluse pe paginile web de la nivelul Uniunii;
 - (c) funcționarea serviciului de interconectare menționat la alineatul (1) litera (b);
 - (d) menținerea și asigurarea disponibilității infrastructurii necesare pentru primirea de transferuri de date.

CAPITOLUL IV

Dispoziții finale

Articolul 13

Date cu caracter personal

- (1) Furnizorii de servicii sau administratorii de rețele în cazul serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor se asigură că statisticile agregate și transmise de către acestea registrului comun de date nu conțin date cu caracter personal.
- (2) Instrumentul comun de formulare a observațiilor de către utilizatori permite utilizatorilor să prezinte observații în mod anonim cu privire la experiența lor legată de serviciile furnizate prin intermediul portalului. Caseta de text liber include un avertisment către utilizatori de a nu include date cu caracter personal.

*Articolul 14***Data intrării în vigoare**

Prezentul regulament intră în vigoare în ziua următoare datei publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la 12 decembrie 2020.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 29 iulie 2020.

Pentru Comisie
Președintele
Ursula VON DER LEYEN

Indicatorii pentru etichetare menționați la articolul 2 alineatul (3)

	Elemente care trebuie să facă parte din informațiile de etichetare care vor fi incluse în metadatele paginilor web care fac parte din portalul digital unic							
	Parte generală	Cod de țară	Cod subnațional (după caz)	Tip de serviciu (*)	Limba paginii	Domeniu vizat de anexa I la Regulamentul (UE) 2018/1724		Serviciu vizat de articolul 7 din Regulamentul (UE) 2018/1724 sau de anexa III la acesta
	Portalul digital unic (PDU)	Conform codului ISO 3166 alpha-2 (EL pentru Grecia)	Conform NUTS 1-3 sau UAL		Conform codului ISO 639-1 alpha-2	A-Q	01-09	Titlul complet al serviciului
Pagini web cu informații privind norme, drepturi și obligații	X	x	x	Informații	x	x	x	Nu este cazul
Pagini web cu informații privind proceduri	X	x	x	Procedură	x	x	x	Nu este cazul
Pagini web cu informații despre serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor	x	x	x	Asistență	x	Nu este cazul	Nu este cazul	x

(*) Dacă o pagină conține informații referitoare la mai multe tipuri de servicii sau acoperă mai multe domenii de informații, toate elementele relevante trebuie să fie incluse în pagina respectivă sau asociate acesteia.

ANEXA II

Cerințele tehnice menționate la articolul 3 alineatul (2) și la articolul 10 alineatul (2)**Transmiterea datelor**

Un portal cu interfață de programare a aplicațiilor (API) va expune o interfață API cu stilul Representational State Transfer (REST). Sistemul de colectare al fiecărui furnizor de servicii poate apela acest API:

1. în timp real – nu există nicio limitare a numărului de apeluri;
2. în mod regulat, conform unui program ales de furnizorul de servicii.

Securitatea API

Comunicarea cu portalul API va fi asigurată prin intermediul unei chei API. Fiecare furnizor de servicii va avea o cheie API. Această cheie va permite securizarea comunicării (criptarea canalului) și cunoașterea furnizorului de servicii care trimite datele (autentificare).

Cheile API vor fi disponibile pe o aplicație web specială de tip back-office. Fiecare furnizor de servicii își va genera propria cheie pe aplicația web, o va descărca și o va instala la sediul său.

Cerințe care permit transmiterea datelor

În scopul asigurării transmiterii automate, instrumentul de analiză web menționat la articolul 3 alineatul (2) și instrumentul alternativ de formulare a observațiilor din partea utilizatorilor menționat la articolul 10 alineatul (2):

- (a) permit transmiterea datelor în format JSON prin intermediul API REST;
- (b) susțin conexiuni securizate cu protocolul Hyper-Text Transfer Protocol (HTTP) pe Secure Sockets Layer (SSL);
- (c) susțin codul ISO 8601 pentru reprezentarea datei și a orei. Data și ora sunt exprimate în timp universal coordonat (UTC);
- (d) susțin un identificator unic pentru transmisii. Un furnizor de servicii transmite datele cu ajutorul unui identificator unic oferit prin intermediul API. În cazul în care un furnizor de servicii decide să modifice aceste date, acesta trebuie să transmită o corecție cu același identificator unic.

Frecvența transmiterii statisticilor nu ar trebui să modifice structura fișierului JSON. De exemplu, JSON ar putea conține o serie de obiecte (câte unul pentru fiecare set de statistici pentru perioada de referință), o serie de lungimi n.

Comisia pune la dispoziție o descriere tehnică detaliată a API pentru observațiile din partea utilizatorilor și statistici despre utilizatori.

ANEXA III

Întrebări privind observațiile din partea utilizatorilor în cadrul instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori menționat la articolul 6 alineatul (1) litera (a):

1. Întrebări referitoare la informațiile de pe paginile web
 - Ați găsit ce ați căutat? (opțiuni care se exclud reciproc: DA/NU/PARȚIAL) [*câmp obligatoriu*] (*)
 - Apreciați pagina (număr de stele: de la 1 la 5) [*câmp obligatoriu*]
 - Ajutați-ne să ne îmbunătățim (text liber) [*câmp opțional*]
2. Întrebări referitoare la proceduri
 - Apreciați ușurința cu care ați utilizat această procedură (număr de stele de la 1 la 5) [*câmp obligatoriu*]
 - Ajutați-ne să ne îmbunătățim (text liber) [*câmp opțional*]
3. Întrebări legate de serviciile de asistență și de soluționare a problemelor
 - Apreciați serviciul furnizat (număr de stele de la 1 la 5) [*câmp obligatoriu*]
 - Ajutați-ne să ne îmbunătățim (text liber) [*câmp opțional*]

Instrumentul de formulare a observațiilor din partea utilizatorilor pentru informații și proceduri va fi dezvoltat în două versiuni: una cu caseta de text liber și alta fără caseta de text liber, furnizorii de servicii având posibilitatea de a alege versiunea pe care să o utilizeze în conformitate cu articolul 6 alineatul (2).

(*) Textul dintre paranteze „[...]” oferă informații cu privire la câmpurile care vor fi utilizate în instrumentul comun de formulare a observațiilor din partea utilizatorilor.
