

Bruxelles, 2.5.2017  
COM(2017) 256 final

2017/0086 (COD)

### **Pacchetto sulla conformità**

Proposta di

### **REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**che istituisce uno sportello digitale unico di 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)

{ SWD(2017) 211 final }  
{ SWD(2017) 212 final }  
{ SWD(2017) 213 final }  
{ SWD(2017) 214 final }

## RELAZIONE

### 1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

#### • **Motivi e obiettivi della proposta**

Il mercato unico rappresenta una delle principali conquiste europee e costituisce il perno dell'economia dell'Unione europea. Nel mercato unico le persone, le merci, i servizi e i capitali possono circolare liberamente, aprendo nuove opportunità per i cittadini, i lavoratori, i consumatori e le imprese che a loro volta portano alla creazione di nuovi posti di lavoro e a una crescita sostenibile per l'Europa. La necessità di completare il mercato unico è stato ribadito più volte dal Consiglio europeo<sup>1</sup>.

La realizzazione di un mercato interno più profondo e più equo è una delle dieci priorità della Commissione Juncker, insieme allo sviluppo del mercato unico digitale. La presente iniziativa, che realizza una delle azioni chiave indicate nella strategia per il mercato unico adottata dalla Commissione nel novembre 2016, si trova al centro di questi settori prioritari. L'obiettivo è quello di sfruttare appieno i vantaggi offerti dai nuovi strumenti digitali per aiutare le imprese a cogliere le opportunità offerte da un mercato di 500 milioni di cittadini europei che viaggiano, lavorano e studiano in qualsiasi paese dell'UE.

I cittadini e le imprese interessati a vendere prodotti o a fornire servizi in un altro paese dell'UE incontrano ostacoli significativi. Per coloro che intendono sfruttare i vantaggi del mercato unico è indispensabile reperire informazioni pertinenti, esatte e comprensibili, nonché accedere ed espletare le procedure amministrative online, ma ciò è spesso complicato, lungo e costoso, se non impossibile.

I cittadini e le imprese devono rispettare le norme nazionali del paese in cui si recano, risiedono o svolgono attività commerciali transfrontaliere. È pertanto essenziale che essi siano informati delle norme applicabili, che possano reperire i servizi di assistenza appropriati e che non debbano affrontare ostacoli inutili quando entrano in contatto con le amministrazioni nazionali, per garantire che rispettino le norme pertinenti.

Anche se procedure online sono disponibili per i cittadini nel loro paese d'origine, spesso queste stesse procedure non sono facilmente reperibili per i cittadini dell'UE di altri Stati membri.

In generale, vantaggi per tutti gli europei possono essere realizzati mediante una pubblica amministrazione aperta, efficiente, inclusiva e orientata verso progetti ambiziosi di e-government che forniscono servizi digitali pubblici end-to-end, senza frontiere, personalizzati e facili da utilizzare. Ciò ha un impatto considerevole sulla vita quotidiana dei cittadini e per le attività delle imprese, sia nel loro paese che oltre frontiera. Tuttavia cittadini e imprese ancora non godono di tutti i benefici dei servizi digitali che dovrebbero essere disponibili senza soluzione di continuità in tutta l'UE. Le tecnologie digitali, come parte integrante della modernizzazione della pubblica amministrazione, possono produrre notevoli benefici economici e sociali per i cittadini e per la società nel suo insieme.

La trasformazione digitale della pubblica amministrazione è un elemento essenziale per il successo del mercato unico.

---

<sup>1</sup> Si vedano, ad esempio, le conclusioni del 9 marzo 2017.

Lo sportello digitale unico risponderà a tali esigenze. Esso garantisce un accesso centralizzato per i cittadini e le imprese dell'UE a tutte le informazioni necessarie quando esercitano i loro diritti alla mobilità all'interno dell'UE. Inoltre garantisce anche il pieno accesso a procedure online in modo non discriminatorio (se una procedura è disponibile per un cittadino di uno specifico Stato membro, essa deve essere accessibile anche agli utenti di altri Stati membri). Essa impone agli Stati membri l'obbligo di istituire un accesso interamente online alle procedure più importanti e più utilizzate e incentiva gli Stati membri ad adottare strategie ambiziose di e-government nazionali e transfrontalieri in modo che i cittadini e le imprese possano beneficiare appieno degli sviluppi tecnologici disponibili.

Infatti, con la digitalizzazione sono aumentate le possibilità di ridurre i tempi e abbassare i costi per ottenere informazioni ed espletare delle procedure amministrative. Oggi i cittadini e le imprese si aspettano che le pubbliche amministrazioni offrano soluzioni online intuitive e facili da usare come quelle già esistenti per le operazioni con il settore privato.

Servizi digitali pubblici più veloci, economici e orientati all'utente contribuiscono alla competitività e rendono l'UE più attraente come luogo in cui vivere, lavorare e investire. Il reperimento online di informazioni pertinenti, esatte e comprensibili nonché la possibilità di accedere alle procedure amministrative online ed espletarle sono aspetti fondamentali per i cittadini e per le imprese.

Generalmente le imprese spremano una parte considerevole delle loro risorse umane per conoscere le norme applicabili e le procedure necessarie a esercitare le loro attività. Le grandi imprese possono assumere personale dedicato alla raccolta di informazioni e all'espletamento delle procedure pertinenti, ma per le PMI e le start-up ciò potrebbe costituire un ostacolo rilevante. Un recente studio ha calcolato che le imprese risparmierebbero ogni anno 170 milioni di EUR se otto procedure fondamentali fossero interamente disponibili online, anche per gli utenti transfrontalieri. Un recente studio<sup>2</sup> ha calcolato che, se fossero disponibili online informazioni di elevata qualità e facile accesso, le aziende che cercano informazioni commerciali in nove ambiti prima dell'avvio di attività transfrontaliere potrebbero risparmiare tra 11 e 55 miliardi di EUR all'anno. In un mercato unico di 28 Stati membri, i costi di raccolta di informazioni aumentano rapidamente e colpisce in modo sproporzionato le imprese più piccole, spesso scoraggiandole dall'esplorazione delle opportunità al di fuori del loro mercato interno.

Allo stesso modo, in un contesto transfrontaliero aumentano le difficoltà per i cittadini che desiderano ottenere informazioni esatte e tempestive su questioni pratiche di base, quali le modalità di registrazione della residenza, il riconoscimento delle qualifiche, l'iscrizione dei figli a scuola, l'immatricolazione di un autoveicolo, il ricevimento di pensioni, ecc.

Le imprese e i cittadini hanno inoltre il diritto di aspettarsi e di ottenere informazioni esatte, complete e aggiornate. Le risposte devono essere tempestive e operative per essere realmente utili. Inoltre l'accessibilità delle informazioni in diverse lingue è particolarmente importante per le attività transfrontaliere.

Il reperimento di informazioni chiare e complete sulle prescrizioni applicabili è soltanto un primo passo. Per conformarsi a tali prescrizioni si devono prima completare le procedure

---

<sup>2</sup> Study on information and assistance needs of businesses operating cross-border within the EU, relazione finale, aprile 2017.

amministrative. La digitalizzazione delle procedure chiave riduce i costi di adeguamento e accresce il tasso di conformità alla normativa applicabile.

Gli specifici ostacoli pratici segnalati dai cittadini e dalle imprese europei devono essere affrontati, in particolare per quanto riguarda l'accesso alle procedure e alle informazioni online di un altro Stato membro. Alcuni esempi significativi sono l'indisponibilità di informazioni e di moduli in più lingue, l'uso di moduli con campi che accettano solo i dati in formato nazionale, l'accettazione dei soli mezzi di identificazione nazionali e l'accettazione di pagamenti di diritti o rimborsi solo mediante sistemi di pagamento nazionali.

Un altro notevole ostacolo che è frequentemente segnalato riguarda la trasmissione transfrontaliera di prove nell'ambito di una procedura. Gli Stati membri spesso richiedono documenti certificati (tradotti) e documenti o dati autenticati, in particolare quelli provenienti dall'estero. Alcuni Stati membri hanno già attuato le proprie soluzioni nazionali "una tantum" in base alle quali i dati sono scambiati a livello interno tra registri nazionali, ma la digitalizzazione non è stata ancora completata. Inoltre tali scambi non sono possibili a livello transfrontaliero in questo momento.

Infine, il 92% dei consumatori e delle imprese non conosce i servizi online disponibili a livello europeo cui potersi rivolgere in caso di problemi. Il livello di utilizzo di questi servizi è ancora basso. I servizi sono frammentati e di qualità non uniforme; inoltre spesso mancano i meccanismi di feedback degli utenti.

L'UE ha già adottato una serie di iniziative per affrontare tutte queste questioni in passato, anche se da una prospettiva principalmente settoriale, come la creazione di sportelli unici nel settore dei servizi, delle merci (punti di contatto per i prodotti e per i prodotti da costruzione), delle qualifiche professionali (centri di assistenza sulle qualifiche professionali), della tutela dei consumatori (centri di assistenza ai consumatori) ecc. Generalmente i servizi per questi settori non sono collegati tra loro e la loro alta specializzazione significa che gli utenti di solito non li conoscono e non sono in grado di reperirli in caso di necessità. L'attuale offerta di servizi online di informazioni e di assistenza e di procedure online per i cittadini e le imprese non è incentrata sulle esigenze degli utenti.

La necessità di affrontare le questioni di cui sopra in modo sistematico ed efficace è stata sollevata di frequente e ha un forte sostegno da parte dei cittadini, delle imprese e degli Stati membri.

- La relazione del 2014 del gruppo ad alto livello sui servizi alle imprese<sup>3</sup>, le risoluzioni del Parlamento europeo e le varie comunicazioni della Commissione chiedono un pacchetto di informazioni e assistenza più completo e facile da utilizzare per aiutare le imprese a muoversi nel mercato unico. Suggestiscono di migliorare le piattaforme e i punti di contatto esistenti oppure, con proposte più radicali, di unirli in uno sportello unico.
- Le conclusioni del Consiglio "Competitività" del marzo 2015 sulla politica del mercato unico invita ad assumere un impegno politico per "rafforzare e semplificare gli strumenti del mercato unico (...) allo scopo di rispondere meglio alle esigenze delle imprese e dei cittadini nelle loro attività transfrontaliere". Questo invito è stato ribadito dal Consiglio "Competitività" del febbraio 2016 che ha anche accolto con

---

<sup>3</sup> Relazione finale del gruppo ad alto livello sui servizi alle imprese, aprile 2014

favore "il concetto di uno sportello digitale unico inteso a rispondere, in particolare, alle necessità delle start-up".

- La strategia della Commissione per il mercato unico digitale e la strategia per il mercato unico del 2015 annunciano l'intenzione di affrontare le questioni di cui sopra mediante uno sportello digitale unico, che occupa un posto di primo piano anche nel piano d'azione dell'UE per l'e-Government<sup>4</sup>, e definiscono alcune azioni per accelerare la trasformazione digitale dei servizi pubblici.
- Nel gennaio 2016 il Parlamento europeo ha chiesto lo sviluppo di uno sportello digitale unico completo, inteso come procedimento digitale unico end-to-end per consentire alle imprese di avviare attività e operare in tutta l'Unione europea: ad esempio, la creazione online dell'impresa, i nomi di dominio, lo scambio di informazioni sulla conformità, il riconoscimento delle fatture elettroniche, le dichiarazioni fiscali, un regime IVA online semplificato, informazioni online sulla conformità dei prodotti, il distacco dei lavoratori, i diritti dei consumatori, l'accesso alle reti di consumatori e di imprese, le procedure di notifica e i meccanismi di risoluzione delle controversie.
- Nel giugno 2016 la piattaforma REFIT (composta di rappresentanti delle imprese, delle parti sociali, della società civile e degli Stati membri) ha espresso un parere in cui raccomanda di stabilire un punto di accesso unico con informazioni e servizi coordinati per le imprese in ogni Stato membro in modo da assistere le imprese che operano nel mercato unico e definire i criteri di qualità minimi comuni per il contenuto, il funzionamento e il livello di integrazione di ciascun portale con lo sportello digitale unico.
- Infine la relazione 2017 sulla cittadinanza dell'Unione, pubblicata nel gennaio 2017, considera lo sportello digitale unico come una priorità per i cittadini dell'UE.

La presente iniziativa risponde a tali richieste di azione con una elevata ambizione. Essa mira a migliorare in modo significativo la disponibilità, la qualità e l'accessibilità online delle informazioni, dei servizi di assistenza e delle procedure che sono importanti per i cittadini e le imprese nell'UE, tanto più se vogliono operare e circolare all'interno del mercato unico. Essa si basa su una stretta cooperazione tra la Commissione e gli Stati membri ai fini di un'attuazione efficace e graduale dei diversi elementi del progetto.

La Commissione e gli Stati membri dovranno fornire informazioni concernenti le norme, i diritti e gli obblighi nei settori chiave indicati nel presente regolamento.

Gli Stati membri saranno tenuti inoltre ad offrire una serie di procedure fondamentali interamente online e a fare in modo che siano pienamente accessibili per gli utenti transfrontalieri dell'UE in base a un calendario concordato. Ciò permetterà di ridurre sensibilmente gli oneri amministrativi e di eliminare gli ostacoli sproporzionati incontrati dai cittadini e dalle imprese dell'UE provenienti da un altro Stato membro per conformarsi alle norme applicabili in altri Stati membri.

Facilitare il processo di conformità alle norme costituirebbe un vantaggio anche per le autorità pubbliche grazie all'aumento dell'efficienza. Un passaggio globale alle procedure online

---

<sup>4</sup> "Piano d'azione dell'UE per l'e-Government 2016-2020 Accelerare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione", comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, COM(2016)0179 final.

contribuirebbe alla modernizzazione della pubblica amministrazione e genererebbe notevoli risparmi sui costi, come indicato da diversi Stati membri a seguito dei loro progetti di digitalizzazione<sup>5</sup>. Ciò non inciderebbe in alcun modo sulle norme e sulle prescrizioni sostanziali esistenti, bensì ne aumenterebbe la trasparenza, inoltre faciliterebbe il rispetto delle norme e delle procedure nazionali e dell'UE.

Informazioni, servizi di assistenza e procedure online saranno soggetti a criteri di qualità chiari e operativi. In particolare, le informazioni saranno messi a disposizione dei cittadini e delle imprese almeno in una lingua ufficiale dell'Unione oltre alla lingua o, se del caso, alle lingue nazionali. Saranno messi in atto meccanismi specifici per garantire che la progettazione dello sportello digitale unico sia incentrata sull'utente, compresa la raccolta di feedback.

L'effettiva attuazione dello sportello digitale unico sarà garantita mediante la creazione di un gruppo di coordinamento, che fungerà da forum per la cooperazione tra la Commissione e gli Stati membri. Migliorando notevolmente l'esperienza dell'utente, l'iniziativa migliorerà significativamente anche la fiducia dei cittadini e delle imprese nel mercato unico. La digitalizzazione delle procedure e la fornitura di informazioni esatte e affidabili, nonché l'accesso più facile ai servizi di assistenza agevolerà gli scambi transfrontalieri, genererà guadagni di efficienza e ridurrà la burocrazia, contribuendo quindi alla creazione di nuove opportunità di occupazione e di crescita.

### **Coerenza con le disposizioni vigenti nel settore normativo interessato**

#### a) Accesso alle informazioni online

La direttiva sui servizi<sup>6</sup> ha già sancito il diritto di ottenere informazioni sia per i fornitori sia per i destinatari dei servizi: ad esempio, le informazioni sulle prescrizioni applicabili ai prestatori di servizi in ciascuno Stato membro devono essere accessibili online mediante i singoli punti di contatto. La carta degli sportelli elettronici unici di cui alla direttiva sui servizi, approvata dal Consiglio nel 2013, incoraggia gli Stati membri ad adottare un approccio incentrato sull'utente per fornire informazioni mediante gli sportelli unici, in modo da coprire tutti i settori di rilevanza per le imprese, anche per quanto riguarda l'IVA, le imposte sul reddito, la previdenza sociale o le disposizioni del diritto del lavoro.

"La tua Europa", il portale europeo della giustizia elettronica (e-Justice), il portale di informazioni sull'IVA e la rete europea di servizi per l'impiego (EURES) già forniscono ai cittadini, alle imprese, ai consumatori e ai lavoratori ampie informazioni su diritti e obblighi nel mercato unico e nel settore della giustizia.

La presente proposta prende spunto da questi servizi esistenti. Gli Stati membri dovranno fornire informazioni online affidabili, chiare e comprensibili sulle norme e sui requisiti nazionali vigenti nella loro giurisdizione, ai cittadini e alle imprese che intendano avvalersi dei loro diritti nel mercato unico. La presente proposta non pregiudica in alcun modo le disposizioni di diritto sostanziale dei settori in cui le informazioni devono essere fornite, piuttosto prescrive agli Stati membri di rispettare il principio della piena trasparenza in merito alle norme applicabili.

#### b) Accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi

---

<sup>5</sup> Cfr. il punto 6.2.3 della valutazione d'impatto.

<sup>6</sup> 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).

Diversi i punti di contatto e meccanismi di risoluzione dei problemi sono stati stabiliti sulla base di atti dell'UE per aiutare i cittadini e le imprese a esercitare i loro diritti nel mercato unico. La presente iniziativa mira a colmare l'attuale frammentazione e mancanza di conoscenza, rendendo i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi più reperibili e accessibili e garantendo che tutti i servizi disponibili mediante lo sportello siano conformi a determinati requisiti minimi di qualità.

c) Accesso alle procedure online

Secondo la direttiva sui servizi, gli Stati membri sono tenuti a garantire che tutte le procedure e formalità relative all'accesso e all'esercizio di un'attività di servizi possano essere espletate online mediante i pertinenti punti di contatto unici o presso le pertinenti autorità competenti (articolo 8). La direttiva sulle qualifiche professionali<sup>7</sup> (articolo 57*bis*) introduce lo stesso obbligo in relazione al completamento delle prescrizioni, delle procedure e delle formalità relative alle materie disciplinate dalla presente direttiva.

La presente proposta rafforza la dimensione relativa al mercato interno delle procedure online già stabilite dagli Stati membri sulla base di tali direttive o di altre leggi nazionali o dell'Unione pertinenti, imponendo agli Stati membri di rendere possibile il pieno accesso a tali procedure anche ai cittadini e alle imprese provenienti da altri Stati membri e stabilendo le condizioni principali per garantire tale accessibilità transfrontaliera.

Inoltre la presente iniziativa stabilisce che gli Stati membri devono garantire che le procedure fondamentali per i cittadini e per le imprese indicate dal presente regolamento siano interamente accessibili online, anche per gli utenti transfrontalieri. Essa garantisce inoltre che, su richiesta degli utenti, le prove possano essere scambiate per via elettronica tra le autorità competenti in diversi Stati membri.

Fra tali procedure, la registrazione di attività economiche è particolarmente importante per le imprese. Non è tuttavia opportuno includere le procedure per la costituzione di imprese o società come soggetti giuridici. Come annunciato nella strategia per il mercato unico<sup>8</sup> e il piano d'azione per l'e-Government, la Commissione ha incluso nel suo programma di lavoro per il 2017<sup>9</sup> un'iniziativa volta ad affrontare in modo globale l'agevolazione delle soluzioni digitali in tutto il ciclo di vita di un'impresa, ivi comprese le procedure per la registrazione online delle attività economiche. Attualmente la Commissione sta preparando tale iniziativa in materia di diritto societario e si prevede che le pertinenti procedure online saranno collegate allo sportello non appena saranno stabilite in base alla suddetta iniziativa.

Il presente regolamento richiederà, in relazione ad alcune procedure fondamentali, la completa digitalizzazione del "front office" (l'interfaccia tra i cittadini o le imprese da un lato e le amministrazioni nazionali, dall'altro; può essere anche un semplice modulo da compilare online). Esso non pregiudica il funzionamento del "back office" (le ulteriori fasi della procedura pertinente all'interno e tra le amministrazioni nazionali) né il contenuto di qualsiasi procedura stabilita a livello nazionale, vale a dire le diverse misure o le competenze delle pertinenti autorità nazionali o subnazionali. Gli adeguamenti necessari che dovranno essere

---

<sup>7</sup> 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).

<sup>8</sup> "Migliorare il mercato unico: maggiori opportunità per i cittadini e per le imprese", comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, COM(2015) 550 final del 28 ottobre 2015.

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/commission/work-programme-2017\\_en](https://ec.europa.eu/commission/work-programme-2017_en)

effettuati a seguito di questa iniziativa riguarderanno esclusivamente la digitalizzazione delle procedure e l'eliminazione degli ostacoli che si frappongono al loro accesso da parte degli utenti transfrontalieri.

L'accesso a procedure online e la digitalizzazione delle procedure saranno sostenuti dal regolamento eIDAS<sup>10</sup> che impone agli Stati membri di riconoscere, entro settembre 2018, le eID notificate dagli altri Stati membri. Ciò rimuoverà uno degli attuali ostacoli per l'accesso degli utenti alle procedure elettroniche in altri Stati membri.

- **Coerenza con le altre normative dell'Unione**

Questa iniziativa contribuisce al conseguimento dell'obiettivo strategico del mercato unico digitale di modernizzare la pubblica amministrazione, realizzando un'interoperabilità transfrontaliera e agevolando una facile interazione con i cittadini; tale obiettivo è ripreso anche nel piano d'azione per l'e-Government. Essa è in linea con l'obiettivo di trasformazione digitale della Commissione volto a istituire una presenza sul web e a evitare un'ulteriore frammentazione a causa di portali e punti di contatto nuovi. L'iniziativa è in linea con le raccomandazioni del quadro europeo di interoperabilità.

La proposta contribuisce all'attuazione dell'iniziativa "start-up and scale-up", che promuove la crescita delle imprese, migliorando il contesto imprenditoriale e riducendo gli oneri burocratici. Le PMI, in particolare quelle che operano a livello transfrontaliero, beneficeranno dal calo delle spese relative alle ricerche di informazioni, in misura relativamente maggiore rispetto alle grandi imprese. Inoltre saranno avvantaggiate dalla qualità più uniforme delle informazioni, dell'assistenza e delle procedure disponibili online. Quelle che operano a livello transfrontaliero beneficeranno di un accesso online alle procedure più importanti per loro. Le PMI potranno inoltre identificare più facilmente le procedure relative al mercato unico e, di conseguenza, entrare in nuovi mercati dell'UE. Grazie a un accesso più facile ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e a uno speciale strumento di feedback, gli utenti saranno in grado di segnalare problemi riguardanti le norme e le autorità pubbliche in un modo semplice e intuitivo in tutte le lingue dell'UE.

Le seguenti iniziative in corso o programmate a livello dell'UE sono importanti per lo sportello digitale unico, in quanto contribuiranno a realizzare una maggiore disponibilità di informazioni o la digitalizzazione delle procedure:

- Quadro europeo di interoperabilità (EIF): sostiene una maggiore interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni di tutta Europa e aumenterà il livello di interconnessione dei servizi pubblici.
- Vocabolario dei servizi pubblici di base (CPSV): un modello comune di dati per descrivere i principali eventi economici e le attività del servizio pubblico. Il suo utilizzo da parte degli Stati membri nel definire o aggiornare i rispettivi siti web potrebbe facilitare la traduzione del contenuto, nonché lo sviluppo di uno strumento di ricerca per lo sportello digitale unico, migliorando in tal modo la reperibilità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza.

---

<sup>10</sup> 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).



- Sistema d'interconnessione dei registri del commercio (Business Registers Interconnection System (BRIS))<sup>11</sup>: garantirà un accesso a livello dell'Unione alle informazioni sulle imprese registrate negli Stati membri e lo scambio di informazioni fra i diversi registri (operativo da giugno 2017);
- Interconnessione elettronica dei registri fallimentari elettronici dell'UE: migliorerà (a partire dal 2019) la gestione delle procedure di insolvenza transfrontaliere;
- Carta elettronica europea dei servizi: proposta della Commissione adottata nel gennaio 2017<sup>12</sup>. Essa prevede una procedura elettronica semplificata per i fornitori di taluni servizi commerciali e di costruzione che intendono fornire i loro servizi in un altro Stato membro; l'elemento fondamentale di tale procedura è la comunicazione tra le autorità del paese di origine e quelle del paese ospitante;
- Documento di gara unico europeo (DGUE)<sup>13</sup>: è un'autodichiarazione di conformità ai requisiti relativi alle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici. La versione elettronica ha il potenziale per diventare un elemento fondamentale dell'attuazione del principio "una tantum" negli appalti pubblici;
- L'iniziativa prevista in materia di diritto societario volta ad agevolare le soluzioni digitali nell'arco del ciclo di vita di un'impresa di cui al programma di lavoro 2017 della Commissione;
- La prevista estensione del mini sportello unico per l'IVA;
- Le azioni concernenti il principio "una tantum" nel quadro del piano di azione per l'e-Government facilitano la condivisione di informazioni e dati tra le amministrazioni degli Stati membri. Il primo passo in questa direzione sarà un progetto pilota su vasta scala sui casi riguardanti le imprese, nonché una valutazione della fattibilità per i cittadini.

## **2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ**

### **• Base giuridica**

L'articolo 21, paragrafo 2, l'articolo 48 e l'articolo 114, paragrafo 1, del TFUE sono pertinenti per la presente proposte sul ravvicinamento delle disposizioni legislative. A norma dell'articolo 26, paragrafo 2, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali secondo le disposizioni dei trattati. L'articolo 21, paragrafo 2, del TFUE introduce la base giuridica per l'adozione di norme volte ad agevolare l'esercizio da parte dei cittadini dell'Unione dei diritti di cui all'articolo 21, paragrafo 1. L'articolo 48 prevede una base giuridica per l'adozione di misure nel settore della sicurezza sociale, necessarie per garantire la libertà di circolazione dei lavoratori. L'articolo 114 prevede una base giuridica, fatte salve disposizioni diverse dei trattati, per l'adozione di misure ai fini della realizzazione degli obiettivi di cui all'articolo 26 del TFUE.

<sup>11</sup> Direttiva 2012/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2012, che modifica la direttiva 89/666/CEE del Consiglio e le direttive 2005/56/CE e 2009/101/CE del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di interconnessione dei registri centrali, commerciali e delle imprese (GU L 156 del 16.6.2012, pag. 1).

<sup>12</sup> <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20813>

<sup>13</sup> Regolamento di esecuzione (UE) 2016/7 della Commissione, del 5 gennaio 2016, che stabilisce il modello di formulario per il documento di gara unico europeo (GU L 3, 6.1.2016, pag. 16).

Il presente regolamento mira a offrire ai cittadini e alle imprese un facile accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi necessari per l'esercizio dei loro diritti nel mercato interno. A tal fine la presente proposta istituisce uno sportello digitale unico nel quale la Commissione e le autorità competenti potrebbero svolgere un ruolo importante nel conseguimento degli obiettivi di cui sopra. L'iniziativa persegue unicamente il fine di eliminare la discriminazione e ridurre l'onere amministrativo per i cittadini e per le imprese che operano o intendono operare in un altro Stato membro conformemente alle norme e alle procedure nazionali. Non inficia la sostanza o le competenze relative alle suddette norme o procedure.

Poiché la presente iniziativa persegue un triplice obiettivo e non possono essere considerate accessorie le componenti relative alla libera circolazione dei cittadini, alla sicurezza sociale e all'obiettivo di realizzare il mercato interno e assicurarne il funzionamento per quanto riguarda la messa a disposizione di informazioni, procedure e servizi di assistenza, l'iniziativa dovrebbe essere basata sull'articolo 21, paragrafo 2, sull'articolo 48 e sull'articolo 114, paragrafo 1 del TFUE.

- **Sussidiarietà**

L'obiettivo principale della presente proposta è quello di migliorare il funzionamento del mercato unico per tutti i cittadini e le imprese dell'UE. Il mercato unico non è un'area con regole completamente armonizzate. Al di là dei principi di base e degli ambiti in cui sono state concordate norme pienamente armonizzate, i cittadini e le imprese dovranno comunque rispettare le norme nazionali dei paesi in cui viaggiano, risiedono, lavorano o svolgono un'attività transfrontaliera. È pertanto essenziale per il funzionamento del mercato unico che i cittadini e le imprese possano conoscere quali sono queste norme in Stati membri diversi dal proprio. È altrettanto fondamentale che le procedure per verificare la conformità a tali norme non comportino un aggravio significativo degli oneri per gli utenti stranieri rispetto a quelli nazionali.

Tali obiettivi non possono essere conseguiti in misura sufficiente senza un'azione a livello dell'UE. L'attuale sistema di servizi di informazione e di assistenza non offre una copertura globale, in quanto gli strumenti che sono stati creati mediante un'azione a livello dell'UE non sono sufficientemente collegati né sufficientemente semplici da usare. Manca un approccio comune per garantire la qualità mediante norme minime. Sebbene il quadro giuridico promuova sinergie, queste ultime non sono state sufficientemente sfruttate dagli Stati membri (in assenza di obblighi vincolanti).

Data la natura transnazionale del mercato unico e la necessità di affrontare l'attuale situazione in un contesto transfrontaliero, l'azione dell'UE è quella più opportuna per ridurre costi che i cittadini e le imprese dell'UE devono sostenere quando si impegnano in attività transfrontaliere.

- **Proporzionalità**

La presente proposta è un attento equilibrio tra la necessità di lasciare agli Stati membri la responsabilità di fornire informazioni nazionali, procedure nazionali e servizi nazionali di assistenza e di risoluzione dei problemi, da un lato e la necessità di affrontare gli ostacoli che persistono quando i cittadini e le imprese che cercano di esercitare i loro diritti nel mercato unico, dall'altro.

Le misure di cui al presente regolamento si limitano a quanto necessario per risolvere i problemi individuati e per raggiungere gli obiettivi individuati. I costi di investimento iniziali

relativi alla proroga della copertura delle informazioni, alle traduzioni o alla creazione di procedure online possono essere attenuati mediante l'utilizzo di fondi dell'UE. Inoltre tali costi iniziali saranno compensati dai risparmi realizzati dalle imprese e dalle amministrazioni nazionali a lungo termine.

Il presente regolamento non comporta ulteriori obblighi per i cittadini e per le imprese, in quanto l'uso dello sportello digitale unico è completamente facoltativo.

- **Scelta dell'atto giuridico**

Il presente regolamento si basa sull'articolo 21, paragrafo 2, per quanto riguarda la libera circolazione dei cittadini, sull'articolo 41 per quanto riguarda la digitalizzazione di talune procedure relative alla sicurezza sociale, e sull'articolo 114, paragrafo 1, del TFUE per tutte le altre disposizioni miranti a migliorare il funzionamento del mercato unico grazie all'offerta di un accesso migliore e transfrontaliero alle informazioni, di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e di procedure elettroniche. Sulla base di queste disposizioni del trattato, la proposta avvicina le legislazioni degli Stati membri per quanto riguarda la qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese che operano a livello transfrontaliero.

### **3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO**

- **Valutazioni ex post / Vaglio di adeguatezza della legislazione vigente**

La valutazione ex post dell'attuale quadro normativo e non normativo relativo allo sportello digitale unico ha evidenziato alcuni problemi che riguardano i singoli servizi, nonché la loro mancanza di efficacia, efficienza e coerenza nel quadro di un pacchetto di servizi per il mercato unico rivolto a cittadini e imprese.

L'efficacia dei servizi esistenti è compromessa dall'assenza di visibilità e reperibilità online, una mancanza generalizzata di qualità e di conseguenza un sottoutilizzo dei servizi. La maggioranza dei consumatori e delle imprese non è a conoscenza dell'esistenza dei servizi di assistenza online a livello europeo.

L'accessibilità transfrontaliera rimane limitata: sovente le informazioni a livello nazionale sono incomplete o disponibili solo nella lingua nazionale e le procedure online per gli utenti nazionali spesso non possono essere espletate online da utenti provenienti da altri paesi. Inoltre il livello di qualità e di facilità d'uso differisce molto da un servizio offerto all'altro.

Per i servizi creati in base a una normativa vincolante dell'UE i criteri di qualità si sono dimostrati troppo generici (sportelli unici) o praticamente inesistenti (punti di contatto per i prodotti). Gli ulteriori criteri di qualità facoltativi (carta per gli sportelli unici) hanno avuto scarso successo. Per i servizi creati in base a norme UE non vincolanti e gestite dalla Commissione (la rete SOLVIT, il portale "La tua Europa"), i criteri di qualità sono stati decisi di comune accordo, ma a causa della loro natura facoltativa essi non sono applicati in modo uniforme in tutti gli Stati membri. Di conseguenza l'accesso a questi servizi per gli utenti di altri paesi è ancora limitato e frammentato.

I servizi di assistenza a livello dell'UE sono considerati efficienti sotto il profilo dei costi se si considerano i risparmi e gli altri benefici offerti da questi servizi alle imprese e ai cittadini rispetto ai servizi privati alternativi. I servizi di assistenza a livello nazionale (sportelli unici, punti di contatto per i prodotti) risultano poco efficienti per le imprese. Inoltre la bassa qualità dei siti web rappresenta un'occasione mancata per ridurre il numero di richieste grazie a

migliori informazioni iniziali online e quindi per essere ancora più efficiente sotto il profilo dei costi. Vi è margine per una maggiore efficienza e una più facile reperibilità online se i singoli servizi fossero promossi sotto un unico marchio. Tale obiettivo può essere meglio conseguito a livello dell'Unione.

Tutti gli strumenti valutati in questo contesto sono stati creati mediante un'azione a livello UE ma non sono interconnessi. Anche se il quadro giuridico promuove sinergie, queste non sono state sufficientemente valorizzate dagli Stati membri, soprattutto a causa dell'assenza di vincoli e di una struttura di governance per tutti gli Stati membri dell'UE che valterebbe e garantirebbe la coerenza di tutti gli strumenti.

I motivi alla base dei risultati insufficienti dei servizi già disponibili sono: approcci segmentati e incentrati sull'amministrazione che comportano una frammentazione dei servizi offerti; amministrazioni nazionali e dell'UE che adattano i servizi pubblici alle proprie esigenze piuttosto che a quelle degli utenti; soluzioni tecniche progettate molti anni fa che non sono più in linea con i progressi tecnici e le migliori prassi attuali infine amministrazioni nazionali che trascurano l'utente di altri Stati membri.

- **Consultazioni dei portatori di interessi**

Il processo di consultazione sullo sportello digitale unico è iniziato nel novembre 2015 e si è concluso nel dicembre 2016. Esso comprendeva un seminario per i portatori d'interesse, una consultazione pubblica online, nonché numerose discussioni bilaterali con i portatori d'interesse e con gli Stati membri.

a) Seminario sullo sportello digitale unico, marzo 2016

Tra i partecipanti vi erano i rappresentanti degli sportelli unici, delle camere di commercio e delle autorità nazionali. Secondo i partecipanti, esistono molti problemi di accesso alle informazioni, di disponibilità di procedure elettroniche e di accesso ai servizi di assistenza. Tali problemi sembrano derivare da lacune normative, dalla mancanza di informazioni o di assistenza, nonché dall'insoddisfacente attuazione da parte delle autorità nazionali e locali.

Durante la discussione sulle procedure elettroniche i partecipanti hanno messo in evidenza la grande difficoltà di usare le procedure elettroniche a livello transfrontaliero. Sebbene a livello nazionale alcuni Stati membri abbiano compiuto notevoli progressi in termini di e-government, il riconoscimento all'estero dell'identificazione e della firma elettroniche è ancora molto limitato e ciò impedisce agli stranieri di accedere a tali procedure.

b) Consultazione pubblica online

Nella consultazione pubblica online sono state ricevute 367 risposte, di cui il 45% da imprese, il 45% da cittadini e il 10% da autorità pubbliche.

La consultazione pubblica ha messo in luce l'esistenza di un forte consenso, tra le imprese e i cittadini, circa l'importanza dei pilastri principali di quest'iniziativa, in particolare:

- la necessità di informazioni relative alle norme e alle procedure in altri paesi dell'UE: il 93% delle imprese partecipanti e il 92% dei cittadini ritengono questo aspetto importante o molto importante;
- accesso alle procedure elettroniche: il 94% delle imprese partecipanti e il 92% dei cittadini ritengono questo aspetto importante o molto importante;

- accesso a servizi di assistenza su richiesta: l'88% delle imprese partecipanti e l'87% dei cittadini ritengono questo aspetto importante o molto importante.

c) Scambi con i portatori d'interesse e gli Stati membri

I pareri dei portatori d'interesse sono stati raccolti nel corso di numerose riunioni e manifestazioni, ivi compresa l'audizione sul tema "La cittadinanza dell'UE in pratica" tenutasi a marzo 2016, l'assemblea annuale delle PMI tenutasi a Lussemburgo nel novembre 2015, le discussioni con i rappresentanti delle PMI nel giugno e ottobre 2016, e le discussioni con diverse organizzazioni che rappresentano imprese e consumatori su base bilaterale nel corso del 2016, come Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, camere di commercio nazionali, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, ecc.

Varie organizzazioni delle imprese hanno confermato che le imprese, troverebbero molto utile la raccolta di tutti gli strumenti d'informazione online in un unico quadro di riferimento. Inoltre alcuni incoraggiano lo sviluppo di un'architettura comune per le informazioni in tutti gli Stati membri. I portatori d'interesse delle imprese sottolineano che le informazioni fornite devono essere sufficienti a impegnarsi legalmente in attività transfrontaliere: ossia informazioni tecniche dettagliate, prescrizioni applicabili alle prove e alle relazioni ecc. Per quanto riguarda le procedure, la maggior parte delle imprese interessate sostiene che tutte le procedure dovrebbero essere interamente disponibili online per evitare sprechi di tempo e denaro.

Gli Stati membri sono stati consultati tramite il gruppo di esperti sulla direttiva servizi (compreso il sottogruppo della rete EUGO), il comitato consultivo sul reciproco riconoscimento e incontri bilaterali con le autorità nazionali. Diciassette Stati membri hanno pubblicato un documento che illustra la loro posizione a favore di una rete di sportelli digitali unici (portali di e-government pienamente funzionanti) per aiutare le imprese ad avviare l'attività, ad espandersi e a commerciare a livello transfrontaliero, fornendo tutte le informazioni necessarie a operare in un altro Stato membro. Tali Stati membri sostengono anche l'idea che le imprese debbano affrontare un solo processo digitale per avviare l'attività e operare ovunque nell'UE.

La maggior parte degli Stati membri sottolinea l'importanza della qualità e della facilità di consultazione dei siti web che faranno parte dello sportello digitale unico e sostengono la proposta di utilizzare un marchio di qualità. Essi sostengono inoltre l'idea che le informazioni devono essere disponibili per gli utenti in almeno un'altra lingua di uso comune nell'UE. Gli Stati membri hanno osservato che le procedure online richiedono investimenti ingenti, cosa che a volte ne rallenta l'adozione. La maggior parte degli Stati membri vorrebbe una chiara ripartizione delle responsabilità tra il livello nazionale e quello UE e preferirebbe che la proprietà e la gestione dei contenuti fosse responsabilità nazionale. Inoltre la maggior parte degli Stati membri vorrebbe che la Commissione assumesse un forte ruolo di coordinamento, che includa la definizione di obiettivi in termini di aggiornamenti, contenuti, utilità, ecc.

- **Assunzione e uso di perizie**

Una solida base di competenze è stata offerta da un'ampia serie di studi e indagini effettuata dalle istituzioni UE o dai portatori d'interesse tra il 2008 e il 2017, da consultazioni con gli esperti, gli Stati membri e altri portatori d'interesse e da un workshop specifico.

- **Valutazione d'impatto**

Per preparare questa iniziativa è stata effettuata una valutazione d'impatto. La relazione riveduta tiene conto delle raccomandazioni formulate dal comitato per il controllo normativo nel suo parere negativo iniziale del 20 gennaio 2017 e degli ulteriori argomenti sollevati dal comitato nell'ultimo parere favorevole del 7 marzo 2017.

Nella valutazione d'impatto sono state prese in considerazione le tre alternative presentate in appresso.

- **Opzione 1:** gestione centralizzata a livello nazionale degli sportelli per le imprese e i cittadini, con l'obbligo di stabilire una struttura centrale di informazione mediante sportelli unici a livello nazionale e dell'UE, ma un approccio giuridicamente non vincolante per quanto riguarda l'introduzione delle procedure online. Non è prevista una soluzione UE per l'accettazione di documenti e dati provenienti da altri Stati membri. Ogni Stato membro dovrebbe riunire i tre principali punti di contatto (per prodotti e servizi).
- **Opzione 2:** impostazione coordinata a livello UE, lasciando agli Stati membri la libertà di scegliere il *luogo* in cui fornire le informazioni richieste online. Essi dovrebbero soltanto fornire i link dei siti web pertinenti a un repertorio centrale della Commissione che con una funzione di ricerca comune consentirebbe di reperirli e presentarli all'utente in risposta a un'interrogazione. In tale contesto, dovrebbe essere sviluppato uno strumento di reperimento di servizi di assistenza al fine di indicare agli utenti il servizio di assistenza appropriato. Lo strumento di ricerca sarebbe limitato ai contenuti dello sportello e potrebbe essere integrato nelle pagine web e nei portali nazionali e dell'UE. Quest'opzione obbligherebbe gli Stati membri a mettere interamente online alcune importanti procedure per le imprese e i cittadini, in base a un calendario concordato.
- **Opzione 3:** Approccio totalmente centralizzato a livello dell'UE: fornisce tutte le informazioni a livello nazionale e dell'UE mediante una base dati centrale a livello dell'UE. Quest'opzione comporterebbe l'obbligo di mettere online le stesse venti procedure di base come nell'opzione 2, ma prevedrebbe l'istituzione di un apposito strumento informatico per consentire la cooperazione di back-office del paese d'origine e le autorità del paese ospitante al fine di soddisfare le esigenze dell'utente proveniente da un altro paese (soprattutto in termini di presentazione di prove). La "reperibilità" delle informazioni e procedure sarebbe facile nella base dati centrale. Uno strumento comune di reperimento (come l'opzione 2) contribuirebbe a trovare i servizi di assistenza.

L'opzione 1 è considerata una soluzione efficiente, ma non molto efficace a causa del notevole ostacolo rappresentato dal fatto che la messa a disposizione delle procedure online è facoltativa per gli Stati membri e a causa della mancanza di una soluzione comune per il problema dell'uso transfrontaliero delle prove per le procedure. Il problema della reperibilità non verrebbe trattato a sufficienza poiché gli strumenti di ricerca sugli sportelli nazionali per le imprese generalmente non terrebbero conto delle ricerche in tutte le lingue dell'UE. Infine la mancanza di un unico strumento per monitorare la qualità renderebbe più complicata l'applicazione dei criteri di qualità. Per questi motivi si è concluso che quest'opzione potrebbe non essere in grado di soddisfare appieno le esigenze degli utenti.

L'opzione 3 è stata considerata di gran lunga la migliore in termini di soddisfazione delle esigenze degli utenti. Il suo approccio totalmente centralizzato garantirebbe un'applicazione

armonizzata delle informazioni, assicurando che gli utenti possano trovare facilmente le informazioni che cercano. Le procedure armonizzate a livello di UE sarebbero completamente accessibili per gli utenti transfrontalieri fin dalla progettazione. Tuttavia gli svantaggi notevoli di quest'opzione sono la non fattibilità a causa di uno scarso sostegno da parte degli Stati membri per una tale impostazione centralizzata. Inoltre l'efficienza complessiva di tale opzione non è stata ritenuta molto alta, visti i costi elevati e il livello significativo di duplicazioni.

L'opzione 2 è stata scelta perché fornisce garanzie sufficienti di applicabilità grazie all'uso di uno strumento comune di feedback degli utenti con un'ampia copertura e un monitoraggio della qualità. L'opzione scelta è considerata più idonea a conseguire gli obiettivi più in modo efficace e proporzionato, massimizzando i benefici per i portatori d'interesse. La Commissione e gli Stati membri dovranno collaborare strettamente ai fini per garantire un'attuazione efficace e graduale di tutti gli elementi di quest'opzione.

- **Efficienza normativa e semplificazione**

Il regolamento agevolerà l'accesso delle imprese, ivi comprese le PMI, al mercato unico, riducendo notevolmente i costi di transazione per la fornitura di servizi o la vendita di prodotti in altri Stati membri. Un migliore accesso al mercato unico condurrà a maggiori economie di scala e, di conseguenza, una maggiore efficienza in termini di costi e la competitività a livello aziendale. La proposta risponde inoltre a una recente richiesta della piattaforma REFIT di stabilire un punto di accesso unico con informazioni e servizi coordinati per le imprese in ogni Stato membro e di definire i criteri di qualità minimi comuni per i contenuti, il funzionamento e il livello di integrazione di ciascun portale con lo sportello digitale unico.

- **Diritti fondamentali**

La presente proposta rispetta e promuove i diritti sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri (articolo 45); di studiare (articolo 14), di cercare un lavoro, di lavorare, di stabilirsi o di prestare servizi in qualunque Stato membro (articolo 15). Il regolamento disciplina la discriminazione, anche indiretta, dei cittadini di altri Stati membri rispetto a quelli nazionali, in quanto istituisce misure affinché le informazioni disponibili mediante lo sportello siano accessibili in una lingua diversa dalla lingua nazionale e le procedure siano disponibili online per gli utenti provenienti da altri Stati membri (articolo 21, paragrafo 2, della Carta dei diritti fondamentali e articolo 18 del TFUE).

#### **4. INCIDENZA SUL BILANCIO**

I costi di attuazione del presente regolamento sono di circa 109 milioni di EUR di costi di investimento iniziali e circa 8 milioni di euro di costi annuali di funzionamento per tutti gli Stati membri e la Commissione congiuntamente. In un anno i costi iniziali di investimento dovrebbero essere parzialmente compensati grazie ai risparmi realizzati dalle imprese transfrontaliere in costi aggiuntivi per la traduzione, i diritti di certificazione e i costi di consulenza, pari a un importo stimato di 86 milioni di EUR. Per i paesi che hanno il minor numero di procedure online, la digitalizzazione delle restanti procedure costerebbe circa 6,6 milioni di euro. Per dare un contesto a questa spesa si ricorda che corrisponde a circa il 2 - 4% dei fondi SIE per il periodo 2014-2020 che sono stati stanziati all'e-government.

## **5. ALTRI ELEMENTI**

### **• Piani attuativi e modalità di monitoraggio, valutazione e informazione**

Un piano di attuazione sarà proposto agli Stati membri con l'indicazione dettagliata delle azioni che dovranno essere realizzate per assicurare il tempestivo avvio degli sportello digitale unico. Il presente regolamento prevede che una relazione di valutazione sul funzionamento dello sportello digitale unico e sugli ostacoli al mercato unico individuati sia presentata al Parlamento europeo e al Consiglio due anni dopo l'adozione del regolamento e successivamente ogni due anni. È inoltre prevista una valutazione che avrà luogo cinque anni dopo l'entrata in vigore del regolamento. Il gruppo di coordinamento dello sportello digitale unico, un organismo di coordinamento centrale nella struttura di governance dello sportello digitale unico, assisterà la Commissione nel monitoraggio delle prestazioni dello sportello e lo stato di applicazione del regolamento.

### **• Illustrazione dettagliata delle singole disposizioni della proposta**

L'articolo 1 definisce l'oggetto del regolamento proposto.

L'articolo 2 istituisce lo sportello digitale unico e ne definisce l'ambito di applicazione. Esso chiarisce che lo sportello fornisce informazioni sui diritti connessi al mercato interno, sugli obblighi e sulle norme che si applicano agli utenti dello sportello nei settori di cui all'allegato I del presente regolamento, che esso offre agli utenti informazioni e link verso le procedure stabilite nei settori di cui all'allegato I e che, infine, mette a disposizione le informazioni e l'accesso a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi per aiutare gli utenti a comprendere le informazioni o a completare le procedure pertinenti, come quelle di cui all'allegato III e all'articolo 6 del presente regolamento.

L'articolo 3 contiene le definizioni pertinenti per il regolamento.

L'articolo 4 stabilisce gli obblighi per gli Stati membri e la Commissione per quanto riguarda la messa a disposizione di informazioni.

L'articolo 5 ribadisce il principio di non discriminazione in relazione a procedure online imponendo agli Stati membri di rendere accessibili online le procedure esistenti per gli utenti provenienti da altri Stati membri. Esso impone inoltre agli Stati membri di garantire che le 13 procedure di cui all'allegato II del regolamento possano essere espletate interamente online e chiarisce il significato di "interamente online".

L'articolo 6 consente agli Stati membri di ampliare l'offerta di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi includendo nello sportello i servizi offerti da soggetti privati o semiprivati, sebbene solo a determinate condizioni.

Gli articoli da 7 a 9 precisano i criteri di qualità relativi alla messa a disposizione di informazioni e di spiegazioni delle procedure e ai servizi di assistenza che saranno connessi al portale.

L'articolo 10 stabilisce i requisiti generali di qualità delle procedure online.

L'articolo 11 chiarisce le condizioni che le procedure online devono soddisfare per essere accessibili da parte di utenti non nazionali, quali la disponibilità di istruzioni in una lingua diversa dalla lingua nazionale, l'utilizzo di formati di dati non prettamente nazionali, il riconoscimento dell'identificazione elettronica, delle firme elettroniche e dei sigilli elettronici,



nonché la disponibilità di prove in formato elettronico. Questo articolo prevede l'utilizzo del sistema di informazione del mercato interno (IMI) per verificare l'autenticità delle prove.

L'articolo 12 prevede un meccanismo per lo scambio elettronico dei dati su richiesta esplicita dell'utente. Esso conferisce alla Commissione il potere di specificare le funzionalità tecniche di tale meccanismo.

L'articolo 13 specifica i requisiti di qualità relativi ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi.

L'articolo 14 stabilisce il meccanismo per il monitoraggio della qualità delle informazioni, dei servizi di assistenza e delle procedure cui è collegato lo sportello. Esso specifica inoltre le misure che la Commissione può adottare al fine di affrontare le questioni relative alla qualità.

Gli articoli da 15 a 18 precisano le soluzioni tecniche per lo sportello che consentono di conseguire gli obiettivi prefissati e spiegano le responsabilità degli Stati membri e della Commissione.

Gli articoli 19 e 20 riguardano la denominazione dello sportello e istituiscono il quadro per la promozione coordinata.

Gli articoli da 21 a 23 disciplinano la raccolta di statistiche e il feedback degli utenti e stabiliscono che la Commissione dovrà creare uno strumento di facile utilizzo che consenta agli utenti dello sportello di segnalare gli ostacoli all'esercizio dei loro diritti connessi al mercato interno.

L'articolo 24 impone agli Stati membri di nominare coordinatori nazionali e affidare loro compiti specifici connessi allo sportello.

L'articolo 25 istituisce il gruppo di coordinamento dello sportello.

L'articolo 26 chiarisce i compiti del gruppo di coordinamento dello sportello.

L'articolo 27 prevede un programma annuale di lavoro come strumento di supporto all'attuazione del presente regolamento.

L'articolo 28 riguarda le spese connesse allo sviluppo, alla manutenzione e alla promozione dello sportello, nonché alla traduzione delle informazioni sui siti web nazionali.

L'articolo 29 specifica le prescrizioni in relazione al trattamento dei dati personali nell'ambito del presente regolamento.

L'articolo 30 stabilisce le modalità per la cooperazione tra lo sportello e le reti di informazione e di assistenza istituite in base al diritto dell'Unione.

L'articolo 31 chiarisce il rapporto tra il presente regolamento e altri atti giuridici dell'Unione.

L'articolo 32 consente l'uso dell'IMI ai fini del presente regolamento.

L'articolo 33 prevede che la Commissione informi periodicamente il Parlamento europeo e il Consiglio sul funzionamento dello sportello e del mercato interno.

L'articolo 34 disciplina l'esercizio dei poteri delegati concessi alla Commissione a norma dell'articolo 21.

L'articolo 35 istituisce il comitato di comitatologia e riguarda le competenze di esecuzione che il presente regolamento conferisce alla Commissione.

L'articolo 36 prevede le modifiche del regolamento (UE) n. 1024/2012 relative all'IMI.

L'articolo 37 riguarda l'entrata in vigore e l'applicazione del presente regolamento.

L'allegato I elenca i 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).

L'allegato II fornisce un elenco di procedure che gli utenti dovrebbero poter espletare interamente online, come previsto all'articolo 5, paragrafo 2.

L'allegato III elenca i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi che dovrebbero essere accessibili attraverso lo sportello conformemente all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c).

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**che istituisce uno sportello digitale unico di 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, l'articolo 48 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<sup>14</sup>,

visto il parere del Comitato delle regioni<sup>15</sup>,

sentito il garante europeo della protezione dei dati,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

- (1) Il mercato unico è una delle conquiste più tangibili dell'Europa. Consentendo a persone, beni, servizi e capitali di circolare liberamente esso offre nuove opportunità ai cittadini e alle imprese. Il presente regolamento rappresenta un'azione fondamentale della strategia per il mercato unico<sup>16</sup> e mira a sfruttare appieno il potenziale del mercato unico, rendendo più semplice per i cittadini e le imprese spostarsi all'interno dell'UE, esercitare attività commerciali, stabilirsi ed espandere le proprie attività economiche a livello transfrontaliero.
- (2) Nella comunicazione sul mercato unico digitale<sup>17</sup> si riconosce il ruolo di Internet e delle tecnologie digitali nel trasformare la nostra vita e il nostro modo di lavorare, creando enormi opportunità di innovazione, crescita e occupazione. Nella comunicazione 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, le reti, i servizi e i sistemi europei esistenti e collegandoli a uno

---

<sup>14</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>15</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>16</sup> Migliorare il mercato unico: maggiori opportunità per i cittadini e per le imprese, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 28 ottobre 2015, COM(2015)550 final.

<sup>17</sup> "Strategia per il mercato unico digitale in Europa", comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 6 maggio 2015, COM(2015) 192 final.

"sportello digitale unico". Il piano d'azione dell'Unione per l'e-Government 2016-2020<sup>18</sup> indica lo sportello digitale unico tra le azioni previste per il 2017. La relazione sulla cittadinanza dell'UE<sup>19</sup> considera lo sportello digitale unico 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 le imprese a muoversi nel mercato unico e per rafforzare e razionalizzare gli strumenti del mercato unico 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. Esso istituisce uno sportello digitale unico nell'ambito del quale la Commissione e le autorità competenti svolgerebbero un ruolo importante per raggiungere i suddetti obiettivi.
- (5) Il presente regolamento indica i settori di informazione che sono pertinenti per i cittadini e le imprese che esercitano i loro diritti nel mercato interno e dovrebbe esigere che gli Stati membri e la Commissione garantiscano che tali informazioni siano completamente disponibili nei siti web e nei portali a livello nazionale e dell'Unione. Inoltre le informazioni non dovrebbero chiarire solo le norme e gli obblighi per i cittadini e le imprese, ma anche le procedure che questi ultimi devono espletare per conformarsi a tali norme e obblighi. Le informazioni dovrebbero inoltre fornire una descrizione dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi cui i cittadini e le imprese possano riferirsi se incontrano problemi di comprensione delle informazioni, di applicazione di tali informazioni alla loro particolare situazione o di completamento di una procedura.
- (6) È opportuno basare l'iniziativa sull'articolo 21, paragrafo 2, sull'articolo 48 e sull'articolo 114, paragrafo 1, del TFUE in quanto essa persegue i tre obiettivi di ridurre l'onere amministrativo per i cittadini e per le imprese che operano o intendono operare in un altro Stato membro conformemente alle norme e alle 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. Inoltre i diversi elementi dell'iniziativa interessano la libera circolazione dei cittadini e la sicurezza sociale, fatto che non può essere considerato secondario.
- (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 che consentono ai cittadini e alle imprese di accedere facilmente a informazioni complete e affidabili sui loro diritti sanciti dal diritto dell'Unione e sulle norme e procedure nazionali applicabili in caso di trasferimento, soggiorno, studio o svolgimento o creazione di attività commerciali in un altro Stato membro./ che dovranno rispettare quando si trasferiscono, soggiornano, svolgono o avviano un'attività, in un altro Stato

---

<sup>18</sup> "Piano d'azione dell'UE per l'e-Government 2016-2020 Accelerare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione", comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, COM(2016)0179 final.

<sup>19</sup> Relazione sulla cittadinanza dell'Unione Rafforzare i diritti dei cittadini in un'Unione di cambiamento democratico, 24 gennaio 2017, COM(2017)30/2 final.

membro 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 ugualmente applicabili ai cittadini e alle imprese di altri Stati membri.

- (8) È evidente che i cittadini e le imprese ("utenti") 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 pubbliche dello Stato membro. Il modo più efficiente per ridurre tali ostacoli al mercato interno è offrire agli utenti transfrontalieri la possibilità di accedere alle informazioni online in una lingua a loro comprensibile, consentire loro di espletare interamente online le procedure necessarie per conformarsi alle norme nazionali e fornire loro assistenza nei casi in cui le norme o le procedure non siano sufficientemente chiare o qualora essi incontrino ostacoli all'esercizio dei loro diritti.
- (9) 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 servizi<sup>20</sup> al fine di offrire servizi di informazione, assistenza e accesso alle procedure pertinenti per la fornitura di servizi; i punti di contatto<sup>21</sup> per i prodotti e i punti di contatto per i prodotti edili<sup>22</sup> istituiti per fornire accesso a specifiche norme tecniche sui prodotti e i centri di assistenza per le qualifiche professionali<sup>23</sup> per aiutare 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 online o in occasione di viaggi in altri Stati membri inclusi nella rete. Ugualmente, la rete SOLVIT<sup>24</sup> mira anche a fornire soluzioni veloci, efficaci e informali per individui e imprese quando i loro diritti nell'ambito del mercato interno dell'Unione vengono 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 nazionali e dell'Unione.
- (10) Data la natura settoriale di tali atti, la fornitura ai cittadini e alle imprese di informazioni e di servizi di assistenza online, unitamente a procedure online, rimane molto frammentaria. La disponibilità di procedure e informazioni online non è omogenea; la qualità dei servizi è insufficiente e manca la conoscenza di tali informazioni e servizi di assistenza. Inoltre la reperibilità e l'accessibilità dei servizi per utenti provenienti da altri paesi rimangono problemi importanti.

---

<sup>20</sup> 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).

<sup>21</sup> Regolamento (CE) n. 764/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che stabilisce procedure relative all'applicazione di determinate norme 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).

<sup>22</sup> 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).

<sup>23</sup> 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).

<sup>24</sup> Raccomandazione della Commissione, del 17 settembre 2013, sui principi di funzionamento di SOLVIT (GU L 249 del 19.9.2013, pag. 10).

- (11) Il presente regolamento dovrebbe istituire un punto di ingresso unico mediante il quale i cittadini e le imprese dovrebbero poter accedere alle informazioni sulle norme e sui requisiti che devono soddisfare in virtù del diritto dell'Unione e/o nazionale. L'obiettivo è 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. Il presente regolamento dovrebbe prevedere l'obbligo per gli Stati membri di consentire agli utenti di completare interamente online le procedure che rivestono importanza fondamentale per la maggioranza dei cittadini e delle imprese che si spostano al di là delle frontiere, senza pregiudicare in alcun modo le prescrizioni sostanziali vigenti in virtù del diritto dell'Unione e/o nazionale in tali settori. In tale contesto il regolamento dovrebbe sostenere il ricorso al principio "una tantum" per lo scambio di elementi di prova tra le autorità competenti in diversi Stati membri.
- (12) Lo sportello dovrebbe essere di facile utilizzo e incentrato sull'utente; inoltre dovrebbe consentire alle imprese e ai cittadini di interagire con le amministrazioni a livello nazionale e dell'Unione, offrendo loro la possibilità di fornire mediante lo sportello un feedback sulle proprie esperienze riguardanti i servizi offerti e il funzionamento del mercato interno. Lo strumento di feedback dovrebbe consentire all'utente di indicare eventuali problemi, carenze ed esigenze al fine di incoraggiare un miglioramento costante della qualità dei servizi.
- (13) 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 utente dovrebbe essere disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. Strumenti tecnici messi a punto dalla Commissione in collaborazione con gli Stati membri dovrebbero fornire supporto al funzionamento dello sportello.
- (14) Nella carta per gli sportelli elettronici unici di cui alla direttiva servizi<sup>25</sup>, 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 alle esperienze acquisite con il portale "La tua Europa", le informazioni dovrebbero inoltre fornire una descrizione dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi cui i cittadini e le imprese possano riferirsi in caso di problemi riguardanti la comprensione delle informazioni, l'applicazione di tali informazioni alla loro particolare situazione o l'espletamento di una procedura.
- (15) Il presente regolamento dovrebbe potenziare la dimensione "mercato interno" delle procedure online, accogliendo il principio generale di non discriminazione anche in relazione all'accesso online da parte dei cittadini o delle imprese a procedure già stabilite a livello nazionale sulla base del diritto nazionale o dell'Unione. Gli utenti non residenti o non stabiliti in uno Stato membro dovrebbero poter accedere e completare le procedure online senza ostacoli, come ad esempio campi di moduli che richiedono numeri di telefono nazionali o codici postali nazionali, il pagamento di diritti

---

<sup>25</sup>

La carta è stata adottata dal Consiglio nel 2013.

effettuabile solo mediante sistemi che non prevedono pagamenti transfrontalieri, mancanza di spiegazioni dettagliate in una lingua diversa dalla lingua o lingue nazionali, 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.

- (16) Il presente regolamento dovrebbe basarsi sul regolamento eIDAS<sup>26</sup> che fissa le condizioni in cui gli Stati membri riconoscono e accettano i mezzi di identificazione elettronica delle persone fisiche e giuridiche che rientrano in un regime notificato di identificazione elettronica di un altro Stato membro. A decorrere dalla data di applicazione di detto regolamento, gli utenti dovrebbero avere la possibilità di utilizzare i propri mezzi di identificazione e autenticazione elettronica per le operazioni transfrontaliere e le interazioni elettroniche con le autorità competenti.
- (17) Una serie di atti settoriali dell'Unione come la direttiva servizi<sup>27</sup>, la direttiva sul riconoscimento delle qualifiche professionali<sup>28</sup> e le direttive sugli appalti pubblici<sup>29</sup> dispongono che le procedure siano interamente disponibili online. Il presente regolamento dovrebbe precisare i requisiti per mettere a disposizione online una serie di procedure fondamentali ai cittadini alle imprese.
- (18) Al fine di consentire ai cittadini e alle imprese di beneficiare direttamente dei vantaggi del mercato interno senza inutili oneri amministrativi, il presente regolamento dovrebbe prescrivere la completa digitalizzazione dell'interfaccia utente di determinate procedure importanti per gli utenti transfrontalieri, di cui all'allegato II del presente regolamento, e fornire i criteri per qualificare una procedura come interamente online. La "registrazione dell'attività commerciale" è una delle procedure di particolare importanza per le imprese. In tale procedura non è tuttavia opportuno includere le procedure di costituzione di imprese o società in quanto soggetti giuridici, poiché tali procedure richiedono un approccio globale volto a facilitare soluzioni digitali durante l'intero ciclo di vita di un'impresa. Quando le imprese si stabiliscono in un altro Stato membro, sono tenute ad 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. Tali procedure sono comuni per tutte le imprese che operano in qualsiasi settore dell'economia; è quindi opportuno esigere che queste due procedure di registrazione siano disponibili online.
- (19) In alcuni casi, visto l'attuale stato di sviluppo tecnico, nel contesto di una specifica procedura online potrebbe comunque essere necessario che l'utente compaia personalmente dinanzi a un'autorità competente, in particolare in caso di richiesta o di rinnovo di passaporti o carte d'identità contenenti dati biometrici. Tali eccezioni

---

<sup>26</sup> 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).

<sup>27</sup> 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).

<sup>28</sup> 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).

<sup>29</sup> 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) e 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).

dovrebbero essere limitate ai casi in cui non esista già una tecnologia digitale per raggiungere lo scopo della procedura.

- (20) Il presente regolamento non dovrebbe interferire con le competenze delle autorità nazionali nelle diverse fasi di qualunque procedura, digitalizzata o no, compreso l'iter procedurale in seno alle autorità competenti e tra di esse.
- (21) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare le norme di coordinamento della sicurezza sociale di cui al regolamento (CE) n. 883/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>30</sup> e al regolamento (CE) n. 987/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>31</sup>, 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.
- (22) Diverse reti e servizi sono stati istituiti a livello nazionale e dell'Unione per fornire assistenza ai cittadini e alle imprese nelle loro attività transfrontaliere. È importante che tali servizi, compresi i centri europei dei consumatori, La tua Europa - Consulenza, SOLVIT, l'helpdesk sui diritti di proprietà intellettuale, Europe Direct e l'Enterprise Europe Network, facciano parte dello sportello digitale unico al fine di garantire che tutti i potenziali utenti possano reperirli. Quelli che figurano nell'allegato III del presente regolamento sono stati istituiti con atti vincolanti dell'Unione, mentre gli altri operano su base facoltativa. I primi dovrebbero essere tenuti a rispettare i criteri di qualità stabiliti nel presente regolamento, mentre i secondi dovrebbero accettare di conformarsi ai requisiti di qualità per rendere i loro servizi accessibili mediante lo sportello.
- (23) Inoltre gli Stati membri e la Commissione possono decidere di aggiungere altri servizi nazionali di assistenza o di risoluzione dei problemi forniti dalle autorità competenti o da organismi privati o semiprivati, nel rispetto delle condizioni stabilite dal presente regolamento. In linea di principio le autorità competenti dovrebbero assistere i cittadini e le imprese in caso di interrogativi relativi alle norme e alle procedure applicabili che non possono essere trattati in modo esauriente dai servizi online. 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 siano soddisfatte tutte le condizioni di cui al regolamento e non costituiscano una duplicazione di servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi già esistenti.
- (24) Al fine di aiutare gli utenti a individuare il servizio appropriato, il presente regolamento dovrebbe istituire uno strumento che orienti automaticamente gli utenti verso il servizio idoneo/competente.
- (25) La conformità ad un elenco minimo di requisiti di qualità è indispensabile per il successo dello sportello digitale unico, al fine di garantire che la messa a disposizione delle informazioni e dei servizi forniti sia affidabile poiché in caso contrario si rischierebbe di compromettere seriamente la credibilità dello sportello nel suo insieme. L'accessibilità delle informazioni per gli utenti transfrontalieri può essere migliorata sostanzialmente mettendo a disposizione le informazioni almeno in un'altra lingua

---

<sup>30</sup> 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).

<sup>31</sup> 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).



ufficiale dell'UE oltre alla lingua nazionale dello Stato membro. La traduzione dalla lingua o dalle lingue nazionali in tale altra lingua ufficiale dell'Unione deve riportare fedelmente il contenuto delle informazioni fornite nella lingua o nelle lingue nazionali.

- (26) Il presente regolamento dovrebbe inoltre prevedere la verifica delle prove fornite in formato elettronico dagli utenti, qualora tali prove siano presentate senza certificazione o un sigillo elettronico dell'autorità di emissione e nei casi in cui non sia ancora disponibile uno strumento tecnico che consenta lo scambio diretto di prove tra le autorità competenti dei diversi Stati membri. 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<sup>32</sup>. Al fine di consentire agli organismi, ai servizi o alle agenzie dell'Unione di partecipare all'IMI, è opportuno modificare il regolamento (UE) n. 1024/2012.
- (27) I servizi online forniti dalle autorità competenti sono fondamentali per accrescere la qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese. Sempre più spesso le amministrazioni pubbliche all'interno degli Stati membri non chiedono ai cittadini e alle imprese di fornire le stesse informazioni più volte e si adoperano per riutilizzare i dati. Questo stesso processo dovrebbe applicarsi agli utenti che devono espletare procedure in altri Stati membri in modo da ridurre gli oneri supplementari.
- (28) Al fine di facilitare ulteriormente l'utilizzo delle procedure online e secondo il principio "una tantum" il presente regolamento dovrebbe istituire la base per lo scambio diretto di prove tra le autorità competenti interessate di diversi Stati membri, su richiesta dei cittadini e delle imprese. Il principio "una tantum" significa che i cittadini e le imprese non dovrebbero essere costretti a fornire le stesse informazioni alle pubbliche amministrazioni più di una volta in caso di scambio transfrontaliero di prove.
- (29) 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.
- (30) Un tale sistema dovrebbe inoltre essere disponibile in aggiunta ad altri sistemi che forniscono meccanismi di cooperazione tra le autorità, quali IMI o [e-Services Card], e non dovrebbe pregiudicare altri sistemi, come il sistema di cui all'articolo 4 del regolamento (CE) n. 987/2009, il Documento di gara unico europeo di cui alla direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>33</sup>, l'interconnessione dei registri nazionali, l'interconnessione dei registri centrali, commerciali e delle imprese di cui alla direttiva 2009/101/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>34</sup> e dei

---

<sup>32</sup> 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).

<sup>33</sup> 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).

<sup>34</sup> Direttiva 2009/101/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, intesa a coordinare, per renderle equivalenti, le garanzie che sono richieste, negli Stati membri, alle società a mente dell'articolo 48, secondo comma, del trattato per proteggere gli interessi dei soci e dei terzi (GU L 258 dell'1.10.2009, pag. 11).

registri fallimentari di cui al regolamento (UE) 2015/848 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>35</sup>.

- (31) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'attuazione di un sistema tecnico che consenta lo scambio delle prove, è opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di definire, in particolare, le specifiche tecniche di un sistema per il trattamento della richiesta dell'utente di scambio delle prove, il trasferimento di tali prove, nonché le misure 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<sup>36</sup>.
- (32) La conformità ai criteri di qualità dovrebbe essere sotto la responsabilità delle autorità competenti e della Commissione per quanto riguarda le informazioni, le procedure e i servizi di loro competenza. I coordinatori nazionali e la Commissione dovrebbero verificare il rispetto dei criteri di qualità a livello nazionale e dell'Unione, rispettivamente, e risolvere eventuali problemi. Il presente regolamento dovrebbe attribuire alla Commissione un'ampia 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 del gruppo di coordinamento dello sportello. Ciò senza pregiudicare la responsabilità generale della Commissione per quanto riguarda il controllo del rispetto delle disposizioni del presente regolamento.
- (33) 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. Al fine di garantire condizioni uniformi per l'attuazione delle soluzioni tecniche di supporto allo sportello è opportuno conferire competenze di esecuzione alla Commissione per definire l'organizzazione, la struttura e la marcatura di ogni procedura, servizio di informazione, di assistenza o di risoluzione dei problemi che, ai fini dell'interfaccia utente, rientra nelle responsabilità degli Stati membri e della Commissione. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011. 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 di tali strumenti.
- (34) 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 sarà necessario uno sforzo coordinato 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. Per garantire la massima efficienza le azioni promozionali andrebbero coordinate nel

---

<sup>35</sup> 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).

<sup>36</sup> 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).

quadro del gruppo di coordinamento 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 digitale unico alle iniziative nazionali.

- (35) Al fine di ottenere informazioni appropriate per misurare i risultati dello sportello digitale unico, il presente regolamento istituisce un quadro per la definizione di specifiche comuni per la raccolta e l'analisi di dati connessi all'uso dei diversi settori d'informazione, delle procedure e dei servizi di informazione offerti tramite lo sportello. Al fine di stabilire le categorie dettagliate dei dati da registrare e le modalità di registrazione e scambio di dati, è opportuno delegare alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 del trattato. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti, nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale "Legiferare meglio" del 13 aprile 2016<sup>37</sup>. In particolare, al fine di garantire una partecipazione paritaria alla preparazione degli atti delegati, il Parlamento europeo e il Consiglio dovrebbero ricevere tutti i documenti contestualmente agli esperti degli Stati membri, e i loro esperti dovrebbero avere sistematicamente accesso alle riunioni dei gruppi di esperti della Commissione incaricati della preparazione degli atti delegati.
- (36) Al fine di stabilire norme uniformi sul metodo di registrazione e scambio delle statistiche è opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti di esecuzione. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011.
- (37) La qualità delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi disponibili tramite lo sportello dovrebbe essere monitorata principalmente mediante uno strumento di feedback che inviterà 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. Le osservazioni degli utenti saranno 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 di questo strumento di feedback degli utenti e alle modalità di raccolta e condivisione del feedback degli utenti, è opportuno conferire competenze di esecuzione alla Commissione. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011.
- (38) Il presente regolamento dovrebbe inoltre consentire agli utenti di segnalare, su base facoltativa e in forma anonima, i problemi e le difficoltà incontrate nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno mediante uno strumento comune di feedback sul mercato interno incluso nello sportello. 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 provenienti dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi riguardanti i casi trattati per 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. .

---

<sup>37</sup> Accordo interistituzionale "Legiferare meglio" tra il Parlamento europeo, il Consiglio dell'Unione europea e la Commissione europea (GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1).

- (39) Al fine di facilitare l'applicazione del presente regolamento, in particolare mediante lo scambio delle migliori pratiche e la cooperazione per migliorare la coerenza della presentazione delle informazioni, come disposto nel presente regolamento, si dovrebbe istituire un gruppo di coordinamento composto dai coordinatori nazionali e presieduto dalla Commissione. I lavori del gruppo dovrebbero seguire gli obiettivi fissati nel programma di lavoro annuale.
- (40) Se le misure previste dal presente regolamento comportano il trattamento di dati personali, tale trattamento dovrebbe essere effettuato conformemente al diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare la [direttiva 95/46/CE<sup>38</sup>], il [regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>39</sup>] e il [nuovo regolamento che sostituirà il regolamento (CE) n. 45/2001] del Parlamento europeo e del Consiglio.
- (41) L'obiettivo del presente regolamento è garantire che gli utenti che operano in altri Stati membri abbiano un accesso online a informazioni nazionali e dell'Unione riguardanti i diritti, le norme e gli obblighi che siano complete, affidabili e comprensibili, a procedure 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, l'Unione può adottare misure conformemente al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (42) 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.
- (43) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi sanciti segnatamente dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dovrebbe essere applicato conformemente a tali diritti e principi.
- (44) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato conformemente all'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento [(CE) n. 45/2001] [il nuovo regolamento EDPS] e ha espresso un parere il [date to be inserted].

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

## **Capo I**

### **Disposizioni generali**

#### *Articolo 1*

##### *Oggetto*

1. Il presente regolamento:

---

<sup>38</sup> Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31).

<sup>39</sup> 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).

- a) stabilisce le norme per l'istituzione e la gestione di uno sportello digitale unico per offrire ai cittadini e alle imprese un facile accesso a informazioni esaurienti e di alta qualità, a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi efficaci e a procedure efficienti in relazione con le norme nazionali e dell'Unione applicabili ai cittadini e alle imprese che esercitano o che intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nel settore del mercato interno ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE;
- b) facilita l'uso di procedure da parte di utenti provenienti da altri Stati membri e favorisce l'applicazione del principio "una tantum";
- c) stabilisce le norme per la segnalazione di ostacoli nel mercato interno in base alla raccolta di feedback degli utenti e di statistiche provenienti dai servizi inclusi nello sportello.

## *Articolo 2*

### *Istituzione dello sportello digitale unico*

1. Conformemente al presente regolamento la Commissione e le autorità competenti istituiscono uno sportello digitale unico ("lo sportello"). Lo sportello è composto di un'interfaccia utenti comune integrata in un portale unico gestito dalla Commissione e contiene link ai pertinenti siti internet nazionali e dell'Unione.
2. Lo sportello dà accesso a:
  - a) informazioni relative ai diritti, agli obblighi e alle norme di cui alla legislazione nazionale e dell'Unione, che si applicano agli utenti che esercitano o intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nel mercato interno nei settori elencati all'allegato I;
  - b) informazioni sulle procedure stabilite a livello nazionale o dell'Unione per esercitare detti diritti e rispettare detti obblighi e norme e link a tali procedure;
  - c) informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi cui si possono rivolgere cittadini e imprese per domande o problemi connessi ai diritti, agli obblighi o alle procedure di cui alle lettere a) e b), all'allegato III e all'articolo 6 e link a tali servizi.
3. L'interfaccia utenti comune di cui al paragrafo 1 ("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": ogni 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) "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);

- 3) "autorità competente": ogni organo o autorità di uno Stato membro, a livello nazionale, regionale o locale, che ha competenze specifiche relative alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui al presente regolamento;
- 4) "prova": ogni documento o dato, compresi testi o registrazioni sonore, visive o audiovisive, su qualsiasi supporto, rilasciato da un'autorità competente per dimostrare la veridicità dei fatti o il rispetto degli obblighi in materia di procedure 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 alle seguenti informazioni online sulle loro pagine web nazionali:
  - 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 gli utenti possano accedere facilmente online alle seguenti informazioni mediante lo sportello unico di cui all'articolo 2, paragrafo 1:
  - 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) stabilite 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 procedure*

1. Gli Stati membri assicurano che, qualora una procedura, di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), stabilita a livello nazionale, sia accessibile online e possa essere espletata online dagli utenti di tale Stato membro, essa sia accessibile e possa essere espletata anche da utenti di altri Stati membri in modo non discriminatorio.
2. Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti possano espletare interamente online le procedure di cui all'allegato II.
3. Le procedure di cui al paragrafo 2 sono considerate come interamente online quando l'identificazione, la messa a disposizione di informazioni, le prove, la firma e la presentazione finale possono essere effettuate per via elettronica, a distanza e mediante un unico canale di comunicazione e se anche il risultato della procedura è consegnato per via elettronica.

4. Se l'obiettivo perseguito da una determinata procedura di cui al paragrafo 2 non può essere conseguito senza chiedere all'utente di comparire di persona dinanzi all'autorità competente in una determinata fase della procedura, gli Stati membri limitano tale presenza fisica a quanto strettamente necessario e oggettivamente giustificato e garantiscono che le altre fasi della procedura possano essere completate interamente online. Essi notificano tali eccezioni alla Commissione.
5. Il presente regolamento non pregiudica la sostanza delle a procedure istituite a livello nazionale o di Unione nei settori disciplinati dal presente regolamento, né pregiudica i diritti concessi mediante tali procedure.
6. Nessuna disposizione del presente articolo 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 completarle con strumenti diversi da un canale online.

### *Articolo 6*

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

1. Gli Stati membri e la Commissione garantiscono che gli utenti possano accedere facilmente online ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c).
2. Conformemente all'articolo 16, paragrafi 2 e 3, i coordinatori nazionali e la Commissione possono fornire link ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi offerti dalle autorità competenti, dalla Commissione o da organismi, servizi e agenzie dell'Unione diversi da quelli elencati nell'allegato III, purché tali servizi soddisfino i requisiti di qualità di cui agli articoli 9 e 13.
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 i servizi offerti da tali soggetti soddisfino le seguenti condizioni:
  - a) il servizio offre informazioni o assistenza negli ambiti de per gli scopi contemplati dal presente regolamento ed è complementare ai servizi già inclusi nello sportello;
  - b) il servizio è offerto a titolo gratuito o a un prezzo accessibile per le microimprese o i cittadini;
  - c) il servizio è conforme ai requisiti di cui agli articoli 9 e 13.
4. Se il coordinatore nazionale ha proposto l'inserimento di un link in conformità del paragrafo 3 e fornisce tale link a norma dell'articolo 16, paragrafo 3, la Commissione verifica se le condizioni in tale paragrafo sono soddisfatte e, in caso affermativo, attiva il link.

# Capo III

## Requisiti di 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 7*

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

1. Nei casi in cui a norma dell'articolo 4 le autorità competenti e la Commissione hanno la responsabilità di assicurare l'accesso alle informazioni di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), esse garantiscono che tali informazioni soddisfino i seguenti requisiti:
  - a) sono complete, esatte e comprendono le informazioni che gli utenti devono conoscere per poter esercitare i loro diritti in piena conformità delle norme e degli obblighi applicabili;
  - b) contengono riferimenti, link a atti giuridici, specifiche tecniche e linee guida, se del caso;
  - c) comprendono il nome del soggetto responsabile del contenuto delle informazioni;
  - d) includono i recapiti dei pertinenti servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e i relativi link;
  - e) includono la data di pubblicazione e l'ultimo aggiornamento delle informazioni;
  - f) sono ben strutturate e presentate in modo che gli utenti possano trovare rapidamente ciò di cui hanno bisogno;
  - g) sono aggiornate;
  - h) sono scritte in un linguaggio semplice e chiaro, adeguato alle esigenze degli utenti destinatari.
2. Le autorità competenti forniscono le informazioni almeno in una lingua ufficiale dell'Unione oltre alla lingua o, se del caso, alle lingue nazionali.

##### *Articolo 8*

##### *Qualità delle informazioni sulle procedure*

1. Per conformarsi all'articolo 4, le autorità competenti e la Commissione garantiscono che gli utenti prima di doversi identificare per avviare la procedura abbiano accesso a una spiegazione chiara e di facile comprensione dei seguenti elementi delle procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera b), :
  - a) le diverse fasi della procedura;
  - b) i mezzi di autenticazione, identificazione e firma accettati per tale procedura;
  - c) il tipo e il formato in cui presentare le prove richieste;



- d) i mezzi di ricorso o di impugnazione disponibili in caso di controversie con le autorità competenti in relazione all'esito di una procedura;
  - e) se del caso, i diritti da assolvere e le modalità di pagamento online;
  - f) il tempo stimato necessario per completare la procedura e le scadenze applicabili;
  - g) la lingua o, se del caso, le lingue in cui può essere espletata la procedura.
2. Se la spiegazione di cui al paragrafo 1 è già disponibile per gli utenti nazionali, essa può essere riutilizzata ai fini del presente regolamento, purché contenga, se del caso, informazioni relative alla situazione degli utenti non nazionali.
3. Le autorità competenti forniscono la spiegazione di cui al paragrafo 1 almeno in una lingua ufficiale dell'Unione oltre alla lingua o, se del caso, alle lingue nazionali.

#### *Articolo 9*

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

1. Per conformarsi all'articolo 4, le autorità competenti e la Commissione garantiscono che gli utenti abbiano accesso a una spiegazione chiara e di facile comprensione dei seguenti elementi prima di richiedere un servizio di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c):
- a) il tipo, le finalità e i possibili risultati del servizio offerto;
  - b) il nome e i recapiti dei soggetti responsabili del servizio;
  - c) se del caso, i diritti da assolvere e le modalità di pagamento online;
  - d) una stima del tempo necessario per fornire il servizio o un tempo medio di risposta;
  - e) la lingua o, se del caso, le lingue nelle quali le domande possono essere presentate e che possono essere utilizzate nei contatti successivi.
2. Le autorità competenti forniscono la spiegazione di cui al paragrafo 1 almeno in una lingua ufficiale dell'Unione oltre alla lingua o, se del caso, alle lingue nazionali.

### **SEZIONE 2**

#### **REQUISITI RELATIVI ALLA PROCEDURE ONLINE**

##### *Articolo 10*

##### *Requisiti di qualità relativi alla procedure online*

Le autorità competenti assicurano che i seguenti requisiti siano soddisfatti per quanto riguarda le procedure di cui all'articolo 5, paragrafo 1, di cui sono responsabili:

- a) il rispetto dei termini applicabili alle autorità competenti nel corso della procedura;
- b) in caso di mancato rispetto dei termini applicabili, gli utenti sono informati in anticipo della motivazione e di un nuovo termine.

*Articolo 11*  
*Accesso transfrontaliero alle procedure online*

1. Se le procedure di cui all'articolo 5, paragrafo 1, sono disponibili online, le autorità competenti assicurano che siano soddisfatti almeno i seguenti requisiti:
  - a) gli utenti possono consultare e ricevere istruzioni per completare la procedura almeno in una lingua ufficiale dell'Unione oltre alla lingua o alle lingue nazionali;
  - b) gli utenti non sono condizionati da campi che accettano solo dati in formati nazionali;
  - c) gli utenti possono identificarsi, firmare e autenticare i documenti utilizzando mezzi di identificazione e di autenticazione elettronici, conformemente al regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio quando siano richieste l'identificazione e la firma;
  - d) gli utenti possono fornire la prova del rispetto dei requisiti applicabili in formato elettronico;
  - e) gli utenti possono pagare i diritti online mediante i servizi di pagamento transfrontalieri, tra cui almeno i bonifici o gli addebiti diretti, come specificato nel regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>40</sup> nel caso in cui l'espletamento di una procedura sia a pagamento.
2. Nei casi in cui le autorità competenti accettino dagli utenti nazionali copie digitali di prove di identità non elettroniche, come carte d'identità o passaporti, esse accettano tali copie digitali anche per gli utenti provenienti da altri Stati membri.
3. Se necessario, per verificare l'autenticità delle prove presentate in formato elettronico dall'utente nel quadro di una procedura online, le autorità competenti cooperano mediante il sistema di informazione del mercato interno (IMI) istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio.

*Articolo 12*  
*Scambio transfrontaliero di prove tra autorità competenti*

1. Ai fini dello scambio di prove per le procedure online elencate nell'allegato II 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 elettronico di prove tra le autorità competenti di diversi Stati membri ("il sistema tecnico").
2. Il sistema tecnico soddisfa i seguenti requisiti:
  - a) consente il trattamento delle richieste di scambio di prove;
  - b) consente la trasmissione delle prove tra autorità competenti;
  - c) consente il trattamento delle prove da parte dell'autorità competente destinataria;
  - d) garantisce la riservatezza e l'integrità delle prove;

---

<sup>40</sup> 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)

- e) garantisce che l'utente abbia la possibilità di esaminare le prove che devono essere scambiate.
3. Gli Stati membri integrano il sistema tecnico nell'ambito delle procedure di cui al paragrafo 1.
  4. Su richiesta esplicita dell'utente le autorità competenti responsabili delle procedure online di cui al paragrafo 1 richiedono, mediante il sistema tecnico, le prove direttamente alle autorità competenti in altri Stati membri. Fatto salvo il paragrafo 2, lettera d), le autorità competenti mettono a disposizione tali prove mediante lo stesso sistema.
  5. Se nel proprio Stato membro le autorità competenti rilasciano le prove in formato elettronico ai fini delle procedure di cui al paragrafo 1, esse mettono tali prove a disposizione delle autorità competenti richiedenti di altri Stati membri mediante il sistema tecnico.
  6. Le prove messe a disposizione da un'autorità competente si limitano strettamente a ciò che è stato richiesto e possono essere utilizzate solo dall'autorità ricevente ai fini della procedura per la quale sono state scambiate.
  7. La Commissione adotta atti di esecuzione per definire le specifiche del sistema tecnico necessarie per l'attuazione del presente articolo. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 34, paragrafo 2.
  8. I paragrafi da 3 a 6 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 di cui al paragrafo 1 sia integrato nelle procedure a norma delle disposizioni degli atti dell'Unione che le istituiscono.

### **SEZIONE 3**

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

##### *Articolo 13*

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

Le autorità competenti e la Commissione assicurano che i servizi elencati nell'allegato III e i servizi che sono stati inclusi nello sportello a norma dell'articolo 6, paragrafi 2, 3 e 4, soddisfino i seguenti requisiti di qualità:

- a) il rispetto dei termini applicabili alle autorità competenti nel corso del servizio;
- b) in caso di mancato rispetto dei termini applicabili, gli utenti sono informati in anticipo della motivazione e di un nuovo termine;
- c) se il servizio è a pagamento, gli utenti possono assolvere i diritti online mediante i servizi di pagamento transfrontalieri, tra cui come minimo il bonifico o l'addebito diretto come specificato nel regolamento (UE) n. 260/2012.

## **SEZIONE 4**

### **MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ**

#### *Articolo 14*

##### *Monitoraggio della qualità*

1. I coordinatori nazionali e la Commissione eseguono il monitoraggio della conformità ai requisiti di qualità di cui agli articoli da 7 a 11 e all'articolo 13 delle informazioni, delle procedure e dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi disponibili mediante lo sportello di cui sono responsabili. Il monitoraggio è effettuato in base ai dati raccolti a norma dell'articolo 22.
2. In caso di deterioramento della qualità dei servizi di cui al paragrafo 1 forniti dalle autorità competenti, la Commissione può adottare una delle seguenti misure in funzione della gravità e della persistenza del deterioramento:
  - a) informare il coordinatore nazionale pertinente e richiedere azioni correttive;
  - b) discutere il deterioramento della qualità in seno al gruppo di coordinamento;
  - c) inviare una lettera con raccomandazioni allo Stato membro;
  - d) interrompere temporaneamente il collegamento tra lo sportello e 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 6, paragrafo 2, sistematicamente non rispetti le prescrizioni di cui all'articolo 13 o non soddisfi più le esigenze degli utenti indicate dai dati raccolti a norma dell'articolo 22, la Commissione può scollegare il servizio dallo sportello.

## **Capo IV**

### **Soluzioni tecniche**

#### *Articolo 15*

##### *Interfaccia utente comune*

1. La Commissione mette a disposizione un'interfaccia utente comune per garantire il corretto funzionamento dello sportello.
2. L'interfaccia utente comune dà accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi mediante link ai pertinenti siti internet nazionali e dell'Unione inclusi nel repertorio di cui all'articolo 16.
3. Gli Stati membri e la Commissione, conformemente ai rispettivi ruoli e responsabilità e come previsto dall'articolo 4, garantiscono che le informazioni, le procedure e i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi siano organizzati, strutturati e marcati in modo tale da migliorarne la reperibilità mediante l'interfaccia utente.
4. La Commissione può adottare atti di esecuzione che stabiliscono le modalità di organizzazione, struttura e marcatura delle informazioni, delle procedure o dei servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi in modo da consentire il buon funzionamento dell'interfaccia utenti comune. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

*Articolo 16*  
*Repertorio di link*

1. La Commissione 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 dello sportello.
2. La Commissione fornisce al repertorio 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, inclusi tutti i successivi aggiornamenti.
3. I coordinatori nazionali forniscono al repertorio 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 6, paragrafo 3, inclusi tutti i successivi aggiornamenti.  
  
Quando forniscono i link ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, i coordinatori nazionali indicano quali servizi sono forniti da soggetti privati o semiprivati di cui all'articolo 6, paragrafo 3.
4. La Commissione mette a disposizione del pubblico i link inclusi nel repertorio.
5. La Commissione e i coordinatori nazionali garantiscono che le informazioni, le procedure e i servizi di assistenza o di risoluzione dei problemi offerti mediante lo sportello non contengano inutili duplicazioni, totali o parziali, che rischiano di confondere gli utenti.
6. Se la messa a disposizione delle informazioni di cui all'articolo 4 è prevista in altri atti normativi dell'Unione, i coordinatori nazionali e la Commissione possono fornire i link a tali informazioni per rispettare le disposizioni del suddetto articolo.

*Articolo 17*  
*Strumento comune di reperimento di servizi di assistenza*

1. Al fine di agevolare l'accesso ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'allegato III e all'articolo 6, paragrafi 2 e 3, le autorità competenti e la Commissione assicurano che gli utenti possano accedervi mediante lo 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 18*  
*Responsabilità per le applicazioni informatiche di supporto allo sportello*

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

- a) lo sportello unico di cui all'articolo 2, paragrafo 1;
  - b) l'interfaccia utenti comune di cui all'articolo 15, paragrafo 1;
  - c) il repertorio di link di cui all'articolo 16, paragrafo 1;
  - d) lo strumento comune di reperimento di servizi di assistenza di cui all'articolo 17;
  - e) gli strumenti di feedback di cui all'articolo 22, paragrafo 1, e all'articolo 23, paragrafo 1, lettera à).
2. Le autorità competenti sono responsabili dello sviluppo, della messa a disposizione, della manutenzione e della sicurezza delle applicazioni informatiche relative alle pagine web che esse gestiscono e che sono connesse all'interfaccia utenti comune.

## **Capo V Promozione**

### *Articolo 19*

#### *Nome e marchio di qualità*

1. Entro la data di applicazione del presente regolamento la Commissione, in stretta cooperazione con il gruppo di coordinamento dello sportello, deciderà il nome e il logo con cui sarà designato e promosso lo sportello presso il pubblico.
2. Il nome dello sportello funge da marchio di qualità utilizzabile solo dai siti web di informazione e dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi inclusi nel repertorio di cui all'articolo 16 come prova di conformità ai requisiti di qualità di cui al capo III.

### *Articolo 20*

#### *Promozione*

1. Le autorità competenti e la Commissione promuovono lo sportello e il suo uso tra i cittadini e le imprese e garantiscono l'accessibilità e la visibilità dello sportello e dei suoi servizi mediante i motori di ricerca accessibili al pubblico.
2. Le autorità competenti e la Commissione coordinano le attività di promozione di cui al paragrafo 1 e si riferiscono allo sportello usandone il logo e il riferimento, insieme ad eventuali altre denominazioni commerciali.
3. Le autorità competenti e la Commissione garantiscono che lo sportello sia facilmente accessibile e reperibile mediante i portali collegati di cui sono responsabili e che in tutti i siti web pertinenti siano inclusi link allo sportello evidenti.
4. I coordinatori nazionali promuovono lo sportello presso le autorità nazionali.

## **Capo VI**

### **Raccolta di feedback e statistiche relative agli utenti**

#### *Articolo 21*

##### *Statistiche relative agli utenti*

1. Al fine di migliorare la funzionalità dello sportello le autorità competenti e la Commissione garantiscono che siano raccolte le statistiche riguardanti le visite degli utenti allo sportello e alle pagine web connesse allo sportello mediante link.
2. Le autorità competenti e la Commissione registrano 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. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 34, relativi alle categorie dettagliate dei dati da registrare conformemente al paragrafo 2 riguardanti le informazioni, le procedure e i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi a cui lo sportello rimanda.
4. La Commissione adotta atti di esecuzione che stabiliscono il metodo di registrazione e scambio di tali statistiche. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

#### *Articolo 22*

##### *Feedback degli utenti sui servizi dello sportello*

1. Al fine di raccogliere informazioni dirette dagli utenti sul loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi forniti dallo sportello, la Commissione fornisce agli utenti mediante lo sportello uno strumento di facile utilizzo che consenta loro di esprimersi, in modo anonimo, immediatamente dopo aver usato uno dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, sulla qualità e disponibilità dei servizi forniti mediante lo sportello e sull'interfaccia utenti comune.
2. Le autorità competenti e la Commissione includono un apposito link a questo strumento su tutte le pagine web che fanno parte dello sportello. Le autorità competenti cooperano con la Commissione e integrano tale strumento nelle pagine web di cui sono responsabili.
3. La Commissione e i coordinatori nazionali hanno accesso diretto al feedback degli utenti raccolto mediante tale strumento al fine di porre rimedio a eventuali problemi.
4. In deroga al paragrafo 2, le autorità competenti non hanno l'obbligo di integrare lo strumento di feedback degli utenti di cui al paragrafo 1 nelle loro pagine web collegate allo sportello, qualora sia disponibile su tali pagine web un meccanismo di feedback con funzionalità analoghe a quelle indicate al paragrafo 1 per monitorare la qualità del servizio. Le autorità competenti raccolgono il feedback degli utenti ricevuto mediante lo strumento di feedback 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 feedback degli utenti. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

### *Articolo 23*

#### *Relazioni sul funzionamento del mercato interno*

1. La Commissione:
  - a) fornisce agli utenti dello sportello uno strumento di facile utilizzo affinché segnalino, in modo anonimo, gli ostacoli che incontrano nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno;
  - b) raccoglie informazioni dai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi sull'oggetto delle richieste e delle risposte.
2. La Commissione pubblica online in forma anonima una panoramica dei problemi che emergono dalle informazioni raccolte a norma del paragrafo 1.
3. Gli Stati membri e la Commissione analizzano ed esaminano i problemi sollevati e vi pongono rimedio, per quanto possibile, con i mezzi appropriati.

## **Capo VII Governance dello sportello**

### *Articolo 24*

#### *Coordinatori nazionali*

1. Ogni Stato membro nomina un coordinatore nazionale. Oltre ad adempiere ai loro obblighi a norma degli articoli 6, 14, 16, 17, 20 e 22, i coordinatori nazionali:
  - a) fungono da punto di contatto nazionale per tutte le questioni concernenti lo sportello;
  - b) sono responsabili dei contatti con la Commissione per tutte le questioni concernenti lo sportello;
  - c) promuovono l'applicazione uniforme degli articoli da 7 a 13 presso le autorità nazionali;
  - d) garantiscono che le raccomandazioni di cui all'articolo 14, paragrafo 2, lettera c), siano attuate correttamente.
2. Ogni Stato membro comunica agli altri Stati membri e alla Commissione il nome e i recapiti del proprio coordinatore nazionale.

### *Articolo 25*

#### *Gruppo di coordinamento*

È istituito un gruppo di coordinamento ("gruppo di coordinamento dello sportello"). Esso è composto dai coordinatori nazionali ed è presieduto da un rappresentante della Commissione. Esso adotta il proprio regolamento interno. La Commissione ne assicura il segretariato.

### *Articolo 26*

#### *Compiti del gruppo di coordinamento dello sportello*

1. Il gruppo di coordinamento sostiene l'attuazione dello sportello. In particolare:
  - a) facilita lo scambio e l'aggiornamento periodico delle migliori pratiche;
  - b) discute come migliorare la presentazione delle informazioni negli ambiti indicati all'allegato I;



- c) discute il progetto di programma di lavoro annuale;
  - d) assiste la Commissione nel monitoraggio dell'esecuzione del programma di lavoro annuale;
  - e) assiste la Commissione nel monitoraggio della conformità ai requisiti di cui agli articoli da 7 a 11 e all'articolo 13;
  - f) informa sull'applicazione dell'articolo 5, paragrafo 2;
  - g) esprime pareri e raccomandazioni alle autorità competenti e alla Commissione al fine di evitare o eliminare inutili duplicazioni dei servizi disponibili mediante lo sportello;
  - h) esprime pareri o suggerimenti di miglioramento in merito a procedure o misure organizzative per affrontare in modo efficace eventuali problemi connessi alla qualità dei servizi sollevati dagli utenti ;
  - i) discute le questioni relative ai requisiti di qualità dei servizi offerti mediante lo sportello;
  - j) assiste la Commissione per quanto riguarda l'organizzazione, la struttura e la presentazione dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, presenti sull'interfaccia utenti comune;
  - k) favorisce lo sviluppo e l'attuazione della promozione coordinata;
  - l) coopera con gli organi di governance dei servizi o delle reti di informazione, assistenza o di risoluzione dei problemi.
2. La Commissione può consultare il gruppo di coordinamento su qualsiasi questione relativa all'applicazione del presente regolamento.

#### *Articolo 27*

##### *Programma di lavoro annuale*

1. La Commissione adotta il programma di lavoro annuale che specifica, in particolare:
  - a) le azioni per attuare la presentazione specifica delle informazioni di cui ai settori indicati all'allegato I;
  - b) le azioni necessarie a garantire la conformità agli articoli 5 e 11;
  - c) le azioni necessarie a garantire una conformità costante ai requisiti di cui agli articoli da 7 a 10;
  - d) le attività connesse alla promozione dello sportello in linea con l'articolo 20.
2. Nella preparazione del progetto di programma di lavoro annuale la Commissione tiene conto del feedback degli utenti raccolto a norma dell'articolo 22. Prima dell'adozione la Commissione presenta il progetto di programma di lavoro annuale al gruppo di coordinamento per la discussione.

## **Capo VIII**

### **Disposizioni finali**

#### *Articolo 28*

##### *Costi*

1. Il bilancio generale dell'Unione europea copre le spese per:
  - a) lo sviluppo e la manutenzione degli strumenti informatici a sostegno dell'attuazione del presente regolamento a livello dell'Unione;
  - b) la promozione dello sportello a livello dell'Unione;
  - c) la traduzione di un volume massimo per Stato membro delle informazioni di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), e delle istruzioni per completare le procedure di cui all'articolo 11, paragrafo 1, lettera a), in una lingua ufficiale dell'Unione diversa dalla lingua nazionale.
2. I costi relativi ai portali, 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 29*

##### *Protezione dei dati personali*

Il trattamento di dati personali nell'ambito del presente regolamento da parte delle autorità competenti è conforme alla [direttiva 95/46/CE] [regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio]. Il trattamento dei dati personali effettuato dalla Commissione nell'ambito del presente regolamento è conforme alle disposizioni del regolamento 00/0000 [nuovo regolamento che sostituisce il regolamento 45/2001].

#### *Articolo 30*

##### *Cooperazione con altre reti di informazione e di assistenza*

1. 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, sono inclusi nel 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 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.

#### *Articolo 31*

##### *Rapporto con le altre disposizioni di diritto dell'Unione*

Se le disposizioni del presente regolamento sono in conflitto con una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplina aspetti specifici della materia oggetto del presente regolamento, la disposizione dell'altro atto dell'Unione prevale.

*Articolo 32*  
*Sistema di informazione del mercato interno*

1. Ai fini dell'articolo 11, paragrafo 4, è utilizzato il sistema di informazione del mercato interno istituito dal regolamento (UE) n. 1024/2012.
2. La Commissione può decidere di utilizzare l'IMI come repertorio elettronico di link previsto all'articolo 16, paragrafo 1.

*Articolo 33*  
*Relazioni e riesame*

Entro quattro anni dall'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 21, 22 e 23. Il riesame riguarderà, in particolare, la valutazione del campo di applicazione dell'articolo 12 del presente regolamento, tenendo conto degli sviluppi tecnologici, giuridici e di mercato attinenti allo scambio di prove tra autorità competenti.

*Articolo 34*  
*Esercizio della delega*

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.
2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 21, paragrafo 3, è conferito alla Commissione per un periodo di cinque anni a decorrere da [...]. La Commissione elabora una relazione sulla delega di potere al più tardi nove mesi prima della scadenza del periodo di cinque anni. La delega di potere è tacitamente prorogata per periodi di identica durata, a meno che il Parlamento europeo o il Consiglio non si oppongano a tale proroga al più tardi tre mesi prima della scadenza di ciascun periodo.
3. La delega di potere di cui all'articolo 21, paragrafo 3, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.
4. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.
5. L'atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 3, entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

*Articolo 35*  
*Procedura di comitato*

1. La Commissione è assistita da un comitato. Tale 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 36*  
*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 ("IMI") per la cooperazione amministrativa, compreso il trattamento di dati personali, tra i soggetti seguenti ("i partecipanti all'IMI"):

- a) le autorità competenti degli Stati membri;
  - b) le autorità competenti degli Stati membri e la Commissione;
  - c) le autorità competenti degli Stati membri, la Commissione e gli organismi, i servizi e le agenzie dell'Unione.
- 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) l'articolo 5, 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 le autorità competenti degli Stati membri e tra le autorità competenti degli Stati membri, la Commissione e gli organismi, i servizi e le agenzie dell'Unione;"
    - 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 soppressa;
  - 4) All'articolo 8, paragrafo 1, è aggiunta la lettera seguente:

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

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

"4. La Commissione, gli Stati membri e altri organismi, servizi e agenzie 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 provvede a garantire l'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, quando la Commissione o altri organismi, servizi e agenzie 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 58 e 59 del [regolamento (UE) No XX/201Y].

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 62 del [regolamento (UE) XX/201Y]."

c) Il paragrafo 4 è soppresso.

7) L'articolo 29, paragrafo 1, è soppresso.

8) All'allegato è aggiunto il seguente punto 12:

"12. [Regolamento (UE) XX/201Y] del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce uno sportello digitale unico che fornisce accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012: articolo [11, paragrafo 4]."

### *Articolo 37* *Entrata in vigore*

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

L'articolo 2, gli articoli da 4 a 11, l'articolo 12, paragrafi da 1 a 6 e paragrafo 8, l'articolo 13, l'articolo 14, l'articolo 15, paragrafi da 1 a 3, l'articolo 16, l'articolo 17, l'articolo 21, paragrafi 1 e 2, l'articolo 22, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 23 si applicano a decorrere da [two years after entry into force of this Regulation].

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

Fatto a Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo  
Il presidente*

*Per il Consiglio  
Il presidente*

## **SCHEDA FINANZIARIA LEGISLATIVA**

### **1. CONTESTO DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA**

- 1.1. Titolo della proposta/iniziativa
- 1.2. Settore/settori interessati nella struttura ABM/ABB
- 1.3. Natura della proposta/iniziativa
- 1.4. Obiettivi
- 1.5. Motivazione della proposta/iniziativa
- 1.6. Durata e incidenza finanziaria
- 1.7. Modalità di gestione previste

### **2. MISURE DI GESTIONE**

- 2.1. Disposizioni in materia di monitoraggio e di relazioni
- 2.2. Sistema di gestione e di controllo
- 2.3. Misure di prevenzione delle frodi e delle irregolarità

### **3. INCIDENZA FINANZIARIA PREVISTA DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA**

- 3.1. Rubrica/rubriche del quadro finanziario pluriennale e linea/linee di bilancio di spesa interessate
- 3.2. Incidenza prevista sulle spese
  - 3.2.1. *Sintesi dell'incidenza prevista sulle spese*
  - 3.2.2. *Incidenza prevista sugli stanziamenti operativi*
  - 3.2.3. *Incidenza prevista sugli stanziamenti di natura amministrativa*
  - 3.2.4. *Compatibilità con il quadro finanziario pluriennale attuale*
  - 3.2.5. *Partecipazione di terzi al finanziamento*
- 3.3. Incidenza prevista sulle entrate

## SCHEDA FINANZIARIA LEGISLATIVA

### 1. CONTESTO DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA

#### 1.1. Titolo della proposta/iniziativa

Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio volta ad agevolare la libera circolazione dei cittadini e delle imprese nel mercato interno fornendo loro uno sportello digitale unico di accesso all'informazione, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

#### 1.2. Settore/settori interessati nella struttura ABM/ABB<sup>41</sup>

Titolo 02: Mercato interno, industria, imprenditoria e PMI  
Attività 02 02: Competitività delle imprese e delle PMI  
Attività 02 03: Mercato interno di beni e servizi

#### 1.3. Natura della proposta/iniziativa

- La proposta/iniziativa riguarda **una nuova azione**
- La proposta/iniziativa riguarda **una nuova azione a seguito di un progetto pilota/un'azione preparatoria**<sup>42</sup>
- La proposta/iniziativa riguarda **la proroga di un'azione esistente**
- La proposta/iniziativa riguarda **un'azione riorientata verso una nuova azione**

#### 1.4. Obiettivi

##### 1.4.1. *Obiettivi strategici pluriennali della Commissione oggetto della proposta/iniziativa*

La comunicazione della Commissione dal titolo "Strategia per il mercato unico digitale in Europa" del maggio 2015 propone la creazione di uno sportello digitale unico al fine di sviluppare, migliorare e semplificare tutte le informazioni e i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi necessari per operare in modo efficiente a livello transfrontaliero e per consentire agli utenti di espletare online le procedure nazionali più comuni.

Nella strategia per il mercato unico, dell'ottobre 2015, è stato inoltre annunciato lo sportello digitale unico come strumento per affrontare le esigenze specifiche delle imprese in fase di avviamento (start-up).

Hanno accolto con favore questo concetto sia il Consiglio "Competitività", nelle sue conclusioni del marzo 2015 e del febbraio 2016, nonché il Parlamento europeo, nel gennaio 2016.

L'obiettivo generale è quello di facilitare il buon funzionamento del mercato unico, riducendo o eliminando gli attuali ostacoli all'attività economica transfrontaliera e alla mobilità dei cittadini. Assistendo i cittadini, le PMI e le start-up a cogliere i benefici del mercato unico si favorirà la competitività, l'occupazione e la crescita.

<sup>41</sup> ABM: activity-based management (gestione per attività); ABB: activity-based budgeting (bilancio per attività).

<sup>42</sup> A norma dell'articolo 54, paragrafo 2, lettera a) o b), del regolamento finanziario.



La proposta affronta la rimozione degli ostacoli per quanto riguarda l'offerta di informazioni, l'accesso a procedure elettroniche e l'uso transfrontaliero e online dei servizi di assistenza. La riduzione dei costi di transazione per la raccolta di informazioni e per le procedure amministrative incoraggerà i cittadini e le imprese a esercitare i loro diritti nel mercato unico.

#### 1.4.2. *Obiettivi specifici e attività ABM/ABB interessate*

##### Obiettivo specifico [indicare il numero]

Più in particolare lo sportello digitale unico mira a garantire:

- la disponibilità online di informazioni sui diritti UE e sulle norme e procedure nazionali necessarie per consentire ai cittadini e alle imprese di esercitare i loro diritti nel mercato unico;
- la conformità delle informazioni, dei servizi di assistenza e delle procedure ai requisiti minimi di qualità;
- la disponibilità online delle procedure nazionali essenziali;
- il pieno accesso alle informazioni e alle procedure per gli utenti transfrontalieri;
- una maggiore conoscenza dei servizi offerti e informazioni e servizi di assistenza facilmente reperibili e ben coordinati;
- la raccolta sistematica e l'analisi del feedback dei cittadini e delle imprese al fine di migliorare la qualità del servizio e individuare gli ostacoli al mercato unico.

##### Attività ABM/ABB interessate

Capitolo 02 02: Competitività delle imprese e delle PMI

Capitolo 02 03: Mercato interno di beni e servizi

#### 1.4.3. *Risultati e incidenza previsti*

*Precisare gli effetti che la proposta/iniziativa dovrebbe avere sui beneficiari/gruppi interessati.*

Lo sportello digitale unico dovrebbe:

- ridurre l'onere amministrativo per i cittadini e le imprese che intendano esercitare i loro diritti nel mercato unico nell'ambito di un'attività transfrontaliera o di mobilità dei cittadini. Agevolando l'accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza, l'iniziativa consentirà ai cittadini e alle imprese di risparmiare tempo e denaro;
- migliorare la qualità del servizio per i cittadini e le imprese;
- ridurre i costi amministrativi per gli Stati membri nell'ambito delle procedure e migliorare la conformità alle norme nazionali.

#### 1.4.4. *Indicatori di risultato e di incidenza*

*Precisare gli indicatori che permettono di seguire l'attuazione della proposta/iniziativa.*

È prevista la seguente serie di indicatori:

- percentuale di imprese e cittadini che indicano di aver reperito le informazioni che cercavano;
- andamenti della media mensile di utenti;

- percentuale di imprese e cittadini che indicano di aver reperito facilmente le informazioni che cercavano;
- percentuale di imprese e cittadini che indicano di essere soddisfatti della qualità (in base ai criteri);
- percentuale di imprese e cittadini che indicano di essere stati in grado di completare le procedure interamente disponibili online;
- percentuale di imprese e cittadini che indicano di essere stati in grado di completare le procedure disponibili interamente online;
- fruibilità dei dati estratti dal feedback degli utenti e dai servizi di assistenza per quanto riguarda gli ostacoli nel mercato unico e la qualità della relazione finale.

## **1.5. Motivazione della proposta/iniziativa**

### *1.5.1. Necessità nel breve e lungo termine*

La proposta prevede di ridurre gli oneri amministrativi per i cittadini e le imprese mediante:

- l'agevolazione dell'accesso alle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme previsti negli atti dell'Unione nel settore del mercato interno;
- l'agevolazione dell'accesso ai servizi di assistenza che integrano le informazioni fornite online;
- l'agevolazione dell'accesso alle procedure e al loro utilizzo mediante la digitalizzazione e la loro fruibilità da parte degli utenti transfrontalieri;
- la definizione di requisiti minimi di qualità per quanto riguarda le informazioni, i servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e le procedure, nonché la garanzia della loro attuazione mediante la raccolta di feedback degli utenti e statistiche.

### *1.5.2. Valore aggiunto dell'intervento dell'Unione europea*

Il principale obiettivo dello sportello digitale unico è quello di migliorare il funzionamento del mercato unico, sia per i cittadini sia per le imprese, e di conseguenza di aumentare la competitività delle PMI.

Tale obiettivo non può essere conseguito in misura sufficiente senza un'azione a livello dell'UE. L'attuale sistema di servizi di informazione e di assistenza non offre una copertura globale, in quanto gli strumenti esistenti, creati mediante azioni a livello dell'UE non sono sufficientemente collegati né sufficientemente semplici da usare. Manca un approccio comune per garantire la qualità mediante norme minime. Sebbene il quadro giuridico promuova sinergie, queste ultime non sono state sufficientemente sfruttate dagli Stati membri (in assenza di obblighi vincolanti).

Finora le azioni individuali degli Stati membri sono state caratterizzate da notevoli differenze di approccio che comportano costi aggiuntivi per le imprese, in particolare per le PMI, in caso di operazioni transfrontaliere e che quindi scoraggiano l'espansione delle attività a livello internazionale.

Il valore aggiunto UE dello sportello digitale unico sta nel fatto che ridurrà la frammentazione mediante applicando le buone pratiche già stabilite in molti settori anche al pacchetto globale di servizi che saranno forniti ai cittadini e alle imprese dell'UE.

### 1.5.3. *Insegnamenti tratti da esperienze analoghe*

Negli ultimi decenni sono stati creati a livello UE e a livello nazionale vari portali e punti di contatto per rispondere a queste esigenze. Sono state adottate o sono in corso di preparazione diverse iniziative dell'UE per facilitare l'accesso alle procedure elettroniche in settori specifici da parte degli utenti di altri paesi. Tra queste vi sono ad esempio: sportelli unici istituiti a norma della direttiva sui servizi per offrire informazioni online, servizi di assistenza e accesso a procedure pertinenti; punti di contatto per i prodotti e punti di contatto per i prodotti da costruzione istituiti per fornire accesso, su richiesta, alle norme tecniche specifiche per prodotto; centri di assistenza per le qualifiche professionali allo scopo di aiutare i professionisti che si trasferiscono oltre frontiera. Le reti come la rete dei Centri europei dei consumatori promuovono la comprensione dei diritti dei consumatori nell'UE e aiutano a risolvere i reclami relativi agli acquisti effettuati in un altro paese della rete in occasione di viaggi o acquisti online; l'obiettivo della rete SOLVIT è di fornire una soluzione veloce, efficace e informale alle persone e alle imprese quando si vedono negare dalle autorità pubbliche i propri diritti connessi al mercato interno. Vari portali d'informazione sono stati stabiliti a livello UE, come La tua Europa o il portale della giustizia elettronica, per offrire informazioni sulle norme UE e nazionali.

Nonostante gli sforzi compiuti l'attuale offerta per i cittadini e le imprese rimane molto frammentata. La disponibilità solo parziale di procedure e informazioni online, la bassa qualità dei servizi, la scarsa conoscenza dei servizi offerti online, i problemi di reperibilità e di accessibilità dei servizi per gli utenti non nazionali rimangono questioni importanti da risolvere.

### 1.5.4. *Compatibilità ed eventuale sinergia con altri strumenti pertinenti*

Lo sportello digitale unico fa parte del piano di azione per l'e-Government, che comprende anche altre azioni che contribuiranno al successo dello sportello digitale unico, quali il principio "una tantum".

La proposta segue la logica della trasformazione digitale cui mira la Commissione, creando una presenza sul web efficace ed evitando ulteriori frammentazioni mediante nuovi portali e punti di contatto.

Il regolamento relativo ai documenti pubblici riveste particolare importanza in questo contesto, in quanto può imporre agli Stati membri di accettare una serie di documenti dai cittadini senza ulteriori verifiche e traduzioni entro il 2018.

Altre azioni del piano che sono complementari e direttamente utili per lo sportello digitale unico sono l'adozione dell'identificazione elettronica (eID) e della firma elettronica mediante il regolamento eIDAS; il portale della giustizia elettronica (compreso il sistema di interconnessione del registro delle imprese BRIS), il portale di informazione in materia di IVA, l'interconnessione dei registri fallimentari e la futura iniziativa in materia di diritto societario per agevolare le soluzioni digitali nel corso del ciclo di vita di un'impresa. Lo sportello è inoltre in linea con le raccomandazioni del quadro europeo di interoperabilità.

Lo sportello digitale unico è completamente compatibile con tali iniziative volte a migliorare la messa a disposizione di informazioni online o digitalizzare le procedure a livello nazionale e dell'UE.

## 1.6. Durata e incidenza finanziaria

- Proposta/iniziativa di **durata limitata**
  - Proposta/iniziativa in vigore a decorrere dal [GG/MM]AAAA fino al [GG/MM]AAAA
  - Incidenza finanziaria dal AAAA al AAAA
- Proposta/iniziativa di **durata illimitata**
  - Attuazione con un periodo di avviamento dal 2018 al 2020
  - e successivo funzionamento a pieno ritmo.

## 1.7. Modalità di gestione previste<sup>43</sup>

- Gestione diretta** a opera della Commissione
  - a opera dei suoi servizi, compreso il personale delle delegazioni dell'Unione
  - a opera delle agenzie esecutive
- Gestione condivisa** con gli Stati membri
- Gestione indiretta** con compiti di esecuzione del bilancio affidati:
  - a paesi terzi o organismi da questi designati;
  - a organizzazioni internazionali e rispettive agenzie (specificare);
  - alla BEI e al Fondo europeo per gli investimenti;
  - agli organismi di cui agli articoli 208 e 209 del regolamento finanziario;
  - a organismi di diritto pubblico;
  - a organismi di diritto privato investiti di attribuzioni di servizio pubblico nella misura in cui presentano sufficienti garanzie finanziarie;
  - a organismi di diritto privato di uno Stato membro preposti all'attuazione di un partenariato pubblico-privato e che presentano sufficienti garanzie finanziarie;
  - alle persone incaricate di attuare azioni specifiche nel settore della PESC a norma del titolo V del TUE, che devono essere indicate nel pertinente atto di base.
  - *Se è indicata più di una modalità, fornire ulteriori informazioni alla voce "Osservazioni".*

## 2. MISURE DI GESTIONE

### 2.1. Disposizioni in materia di monitoraggio e di relazioni

*Precisare frequenza e condizioni.*

Entro due anni dall'applicazione del presente regolamento, e in seguito ogni due anni, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione di valutazione del funzionamento dello sportello basata sulle statistiche e sulle informazioni raccolte.

<sup>43</sup> Le spiegazioni sulle modalità di gestione e i riferimenti al regolamento finanziario sono disponibili sul sito BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html)

## **2.2. Sistema di gestione e di controllo**

### *2.2.1. Rischi individuati*

Il principale rischio per la buona attuazione dello sportello digitale unico è che gli Stati membri che oggi presentano un ritardo (per quanto riguarda la disponibilità delle informazioni e delle procedure online, in particolare per quanto riguarda l'accesso di cittadini di altri paesi), non potranno aggiornarsi con sufficiente rapidità. La struttura di governance pianificata basata su una stretta collaborazione tra gli Stati membri e la Commissione e la possibilità di utilizzare i finanziamenti dei fondi SIE dovrebbero contribuire a portare tutti gli Stati membri allo stesso livello.

Un altro aspetto è che lo strumento per lo scambio delle prove sullo sportello digitale unico si baserà sulle funzionalità IMI e altri mezzi tecnici i cui rischi generali, compresi quelli operativi, sono stati individuati nel contesto del regolamento (UE) n. 1024/2012 (regolamento IMI). La Commissione è "proprietaria del sistema" dell'IMI ed è responsabile del suo funzionamento quotidiano, della sua manutenzione e del suo sviluppo. Il fatto che lo sviluppo e l'hosting del sistema siano affidati a un fornitore interno garantisce un elevato livello di continuità operativa. Per quanto riguarda i rischi collegati ad altri mezzi tecnici, questi rimangono limitati grazie alla possibilità di utilizzare la funzionalità dell'IMI fino al momento in cui non saranno in funzione gli appropriati mezzi tecnici.

Esistono inoltre rischi connessi a questioni relative alla protezione dei dati, ma essi sono coperti dall'articolo 29 relativo alla protezione dei dati personali.

### *2.2.2. Informazioni riguardanti il sistema di controllo interno istituito*

Per quanto riguarda i rischi generali individuati nella precedente sezione 2.2.1, la Commissione offrirà assistenza (ad es. workshop, ecc.) a tutti i portatori di interesse (ad es. le autorità degli Stati membri, gli ordini professionali ecc.) e sosterrà attivamente l'introduzione e l'uso del nuovo sistema. Gli Stati membri saranno inoltre tenuti a promuovere i vantaggi dello strumento proposto.

Per quanto riguarda gli aspetti operativi dello sportello digitale unico, questi saranno gestiti dalla Commissione, in modo da garantire una sorveglianza e un controllo ad alto livello. Incontri regolari e strumenti di comunicazione permetteranno un attento monitoraggio dei lavori di sviluppo e manutenzione.

Il Garante europeo della protezione dei dati assicura inoltre che il trattamento dei dati personali da parte della Commissione sia effettuato conformemente alle norme applicabili. Le autorità nazionali per la protezione dei dati vigileranno sul trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a livello dello Stato membro.

### *2.2.3. Stima dei costi e dei benefici dei controlli e valutazione del previsto livello di rischio di errore*

I rischi generali saranno affrontati mediante le relative misure, compresa la fornitura di assistenza e di informazioni ai portatori di interesse.

## **2.3. Misure di prevenzione delle frodi e delle irregolarità**

*Precisare le misure di prevenzione e tutela in vigore o previste.*

Ai fini della lotta contro la frode, la corruzione e ogni altra attività illecita, le disposizioni normalmente applicabili alle attività della Commissione, incluso il regolamento (UE, EURATOM) n. 883/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio,

dell'11 settembre 2013, relativo alle indagini svolte dall'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF), saranno applicate nel contesto dello sportello digitale unico senza restrizioni.

### 3. INCIDENZA FINANZIARIA PREVISTA DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA

#### 3.1. Rubrica/rubriche del quadro finanziario pluriennale e linea/linee di bilancio di spesa interessate

- Linee di bilancio esistenti

Secondo l'ordine delle rubriche del quadro finanziario pluriennale e delle linee di bilancio.

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	Linea di bilancio	Natura della spesa	Partecipazione			
	Numero e rubrica	Diss./Non diss. <sup>44</sup>	di paesi EFTA <sup>45</sup>	dai paesi candidati <sup>46</sup>	di paesi terzi	ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2, lettera b), del regolamento finanziario
1A	02 02 01 Promuovere l'imprenditorialità e migliorare la competitività e l'accesso ai mercati per le imprese dell'Unione	Diss.	SÌ	SÌ	SÌ	NO
1A	02 03 01 Funzionamento e sviluppo del mercato interno per beni e servizi	Diss.	SÌ	NO	NO	NO
1A	02 03 04 Strumento per la gestione del mercato interno	Diss.	SÌ	NO	NO	NO

<sup>44</sup> Diff. = stanziamenti differenziati/Non-diff. / Non-diff. = stanziamenti non differenziati.

<sup>45</sup> EFTA: Associazione europea di libero scambio.

<sup>46</sup> Paesi candidati e, se del caso, paesi potenziali candidati dei Balcani occidentali.

### 3.2. Incidenza prevista sulle spese

#### 3.2.1. Sintesi dell'incidenza prevista sulle spese

Mio EUR (al terzo decimale)

<b>Rubrica del quadro finanziario pluriennale</b>	1A	Competitività per la crescita e l'occupazione
---	----	---

DG: GROW			2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi	TOTALE		
• Stanziamenti operativi										
02 02 01	Impegni	1)	615 000	150 000	710 000			<b>1 475 000</b>		
	Pagamenti	2)	615 000	150 000	710 000			<b>1 475 000</b>		
02 03 01	Impegni	1)			710 000			<b>710 000</b>		
	Pagamenti	2)			710 000			<b>710 000</b>		
02 03 04	Impegni	1)				3 920 000	1 420 000	<b>5 340 000</b>		
	Pagamenti	2)				3 920 000	1 420 000	<b>5 340 000</b>		
Stanziamenti di natura amministrativa finanziati dalla dotazione di programmi specifici <sup>47</sup>			0	0	0	0	0	0		
<b>TOTALE degli stanziamenti per la DG GROW</b>			Impegni	=1+1a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	<b>7 525 000</b>
			Pagamenti	=2+2a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	<b>7 525 000</b>
•TOTALE degli stanziamenti operativi			Impegni	4)	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	<b>7 525 000</b>
			Pagamenti	5)	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	<b>7 525 000</b>

<sup>47</sup> Assistenza tecnica e/o amministrativa e spese di sostegno all'attuazione di programmi e/o azioni dell'UE (ex linee "BA"), ricerca indiretta, ricerca diretta.

•TOTALE degli stanziamenti di natura amministrativa finanziati dalla dotazione di programmi specifici		6)	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE degli stanziamenti per la RUBRICA 1A</b> del quadro finanziario pluriennale	Impegni	=4+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	<b>7 525 000</b>
	Pagamenti	=5+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	<b>7 525 000</b>

<b>Rubrica del quadro finanziario pluriennale</b>	<b>5</b>	"Spese amministrative"
---	----------	------------------------

Mio EUR (al terzo decimale)

		2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi	<b>TOTALE</b>
<b>DG: GROW</b>							
•Risorse umane		69 000	690 000	828 000	690 000	759 000	<b>3 036 000</b>
•Altre spese amministrative		16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	<b>469 700</b>
<b>TOTALE DG GROW</b>	Stanziamenti	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	<b>3 505 700</b>

<b>TOTALE degli stanziamenti per la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale	(Totale impegni = Totale pagamenti)	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	<b>3 505 700</b>
---	-------------------------------------	--------	---------	-----------	---------	---------	------------------

Mio EUR (al terzo decimale)

		2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi	<b>TOTALE</b>



<b>TOTALE degli stanziamenti per le RUBRICHE da 1 a 5 del quadro finanziario pluriennale</b>	Impegni	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	<b>11 030 700</b>
	Pagamenti	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	<b>11 030 700</b>

3.2.2. *Incidenza prevista sugli stanziamenti operativi*

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di stanziamenti operativi
- La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di stanziamenti operativi, come spiegato di seguito:

Stanziamenti di impegno in Mio EUR (al terzo decimale)

Specificare gli obiettivi e i risultati			2018		2019		2020		2021		A partire dal 2022 in poi		TOTALE	
	OBIETTIVI													
	↓	Tipo <sup>48</sup>	Costo medio	Nº	Costo	Nº	Costo	Nº	Costo	Nº	Costo	Nº	Costo	N. totale
OBIETTIVO SPECIFICO 1 <sup>49</sup> Le informazioni sono disponibili online														
Totale parziale dell'obiettivo specifico 1														0
OBIETTIVO SPECIFICO 2 Le informazioni, i servizi di assistenza e le procedure soddisfano norme minime di qualità														
Totale parziale dell'obiettivo specifico 2														0
OBIETTIVO SPECIFICO 3 Le procedure nazionali essenziali sono disponibili online														
Totale parziale dell'obiettivo specifico 3														0
OBIETTIVO SPECIFICO 4														

<sup>48</sup> I risultati sono i prodotti e i servizi da fornire (ad esempio: numero di scambi di studenti finanziati, numero di km di strade costruite, ecc.).

<sup>49</sup> Come descritto nella sezione 1.4.2. "Obiettivi specifici e attività ABM/ABB interessate".

Le informazioni e le procedure siano pienamente accessibili per gli utenti transfrontalieri															
- Risultato	Informazioni e procedure messe a disposizione in EN							1 000 000			500 000		500 000	2 000 000	
- Risultato	Interfaccia comune per l'utilizzo transfrontaliero dei documenti e dei dati										1 000 000			1 000 000	
Totale parziale dell'obiettivo specifico 4														3 000 000	
<b>OBIETTIVO SPECIFICO 5</b> La consapevolezza dei servizi offerti è aumentata e le informazioni e i servizi di assistenza sono facilmente individuabili e ben coordinati															
- Risultato	Strumento comune di ricerca e strumento comune di reperimento di assistenza			500 000					420 000			420 000		420 000	1 760 000
- Risultato	Repertorio comune di link			75 000										75 000	
- Risultato	Promozione coordinata										2 000 000		500 000	2 500 000	
Totale parziale dell'obiettivo specifico 5														4 335 000	
<b>OBIETTIVO SPECIFICO 6</b> Il feedback dei cittadini e delle imprese è sistematicamente raccolto e analizzato per migliorare la qualità del servizio e individuare gli ostacoli al mercato unico															
- Risultato	Criteri di qualità e strumento di feedback degli utenti utilizzato per i portali			40 000										40 000	
- Risultato	Sviluppo di uno strumento di feedback degli utenti riguardante gli ostacoli al						150 000							150 000	

Totale parziale dell'obiettivo specifico 6											190 000
<b>Costo totale</b>		615 000		150 000		1 420 000		3 920 000		1 420 000	<b>7 525 000</b>

### 3.2.3. Incidenza prevista sugli stanziamenti di natura amministrativa

#### 3.2.3.1. Sintesi

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di stanziamenti di natura amministrativa
- La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di stanziamenti di natura amministrativa, come spiegato di seguito:

Mio EUR (al terzo decimale)

	2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi	TOTALE
--	------	------	------	------	---------------------------	--------

<b>RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale							
Risorse umane	69 000	690 000	828 000	690 000	759 000		<b>3 036 000</b>
Altre spese amministrative	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600		<b>469 700</b>
<b>Totale parziale per la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale							

<b>Esclusa la RUBRICA 5<sup>50</sup></b> del quadro finanziario pluriennale							
Risorse umane							
Altre spese di natura amministrativa							
<b>Totale parziale esclusa la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale							<b>0</b>

<b>TOTALE</b>	<b>85 300</b>	<b>781 600</b>	<b>1 068 600</b>	<b>780 600</b>	<b>789 600</b>		<b>3 505 700</b>
---------------	---------------	----------------	------------------	----------------	----------------	--	------------------

Il fabbisogno di stanziamenti relativi alle risorse umane e alle altre spese di natura amministrativa è coperto dagli stanziamenti della DG già assegnati alla gestione dell'azione e/o riassegnati all'interno della stessa DG, integrati dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

<sup>50</sup> Assistenza tecnica e/o amministrativa e spese di sostegno all'attuazione di programmi e/o azioni dell'UE (ex linee "BA"), ricerca indiretta, ricerca diretta.

### 3.2.3.2. Fabbisogno previsto di risorse umane

La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di risorse umane.

La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di risorse umane, come spiegato di seguito:

*Stima da esprimere in equivalenti a tempo pieno*

	2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi		
<b>• Posti della tabella dell'organico (funzionari e agenti temporanei)</b>							
XX 01 01 01 (in sede e negli uffici di rappresentanza della Commissione)	0,5	5	6	5	5,5		
XX 01 01 02 (nelle delegazioni)							
XX 01 05 01 (ricerca indiretta)							
10 01 05 01 (ricerca diretta)							
<b>• Personale esterno (in equivalenti a tempo pieno: ETP)<sup>51</sup></b>							
XX 01 02 01 (AC, END e INT della dotazione globale)							
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT e JED nelle delegazioni)							
XX 01 04 yy <sup>52</sup>	- in sede						
	- nelle delegazioni						
<b>XX 01 05 02 (AC, END e INT – ricerca indiretta)</b>							
10 01 05 02 (AC, END e INT – ricerca diretta)							
Altre linee di bilancio (specificare)							
<b>TOTALE</b>	<b>0,5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5,5</b>		

**XX** è il settore o il titolo di bilancio interessato.

Il fabbisogno di risorse umane è coperto dal personale della DG già assegnato alla gestione dell'azione e/o riassegnato all'interno della stessa DG, integrato dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

Descrizione dei compiti da svolgere:

Funzionari e agenti temporanei	<p>2018 - 2<sup>a</sup> metà: 1 ETP — lavori preparatori per l'uso del sistema IMI (per lo sviluppo del repertorio di link e per l'uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità delle prove)</p> <p>- 2019: 1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova 2 ETP— per il monitoraggio della qualità 2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</p> <p>- 2020: 1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova 2 ETP— per il monitoraggio della qualità</p>
--------------------------------	---

<sup>51</sup> AC = agente contrattuale; AL = agente locale; END = esperto nazionale distaccato; INT = personale interinale (intérimaire); JED = giovane esperto in delegazione (jeune expert en délégation).

<sup>52</sup> Sottomassimale per il personale esterno previsto dagli stanziamenti operativi (ex linee "BA").

	<p>1 ETP — analisi e pubblicazione dei risultati di feedback  2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</p> <p>- 2021:  1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova  1 ETP— per il monitoraggio della qualità  1 ETP — analisi e pubblicazione dei risultati di feedback  2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</p> <p>- dal 2022 in poi:  1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova  0,5 ETP — uso di altri mezzi tecnici per lo scambio di prove tra le autorità degli Stati membri  1 ETP— per il monitoraggio della qualità  1 ETP — analisi e pubblicazione dei risultati di feedback  2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</p>
Personale esterno	

#### 3.2.4. *Compatibilità con il quadro finanziario pluriennale attuale*

La proposta/iniziativa è compatibile con il quadro finanziario pluriennale attuale. Per il periodo successivo al 31 dicembre 2020 l'importo è considerato confermato se è coerente con il quadro finanziario pluriennale in vigore per il periodo di cui trattasi.

La proposta/iniziativa richiede una riprogrammazione della pertinente rubrica del quadro finanziario pluriennale.

La proposta/iniziativa richiede l'applicazione dello strumento di flessibilità o la revisione del quadro finanziario pluriennale.

#### 3.2.5. *Partecipazione di terzi al finanziamento*

La proposta/iniziativa non prevede cofinanziamenti da terzi.

La proposta/iniziativa prevede il cofinanziamento indicato di seguito:

### **3.3. Incidenza prevista sulle entrate**

La proposta/iniziativa non ha incidenza finanziaria sulle entrate.

La proposta/iniziativa ha la seguente incidenza finanziaria:

sulle risorse proprie

sulle entrate varie



**ALLEGATO**  
**della SCHEDA FINANZIARIA LEGISLATIVA**

Natura della proposta/iniziativa

Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce uno sportello digitale unico di accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

1. QUANTITÀ e COSTO delle RISORSE UMANE CONSIDERATE NECESSARIE
2. COSTO delle ALTRE SPESE DI NATURA AMMINISTRATIVA
3. METODI di CALCOLO UTILIZZATI per STIMARE I COSTI
  - 3.1. Risorse umane
  - 3.2. Altre spese amministrative

*Il presente allegato accompagna la scheda finanziaria legislativa nel corso della consultazione interservizi.*

*Le tabelle di dati sono utilizzate per compilare le tabelle contenute nella scheda finanziaria legislativa. Esse sono esclusivamente destinate ad uso interno della Commissione.*

1. Costo delle risorse umane considerate necessarie
  - La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di risorse umane
  - La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di risorse umane, come spiegato di seguito:

Mio EUR (al terzo decimale)

RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale	2018		2019		2020		2021		A partire dal 2022 in poi		TOTALE		
	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	
<b>• Posti della tabella dell'organico (funzionari e agenti temporanei)</b>													
• XX 01 01 01 (in sede e negli uffici di rappresentanza della Commissione)	AD	0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000
	AST												
• XX 01 01 02 (nelle delegazioni)	AD												
	AST												
<b>• Personale esterno</b> <sup>53</sup>													
• <b>XX</b> 01 02 01 (dotazione globale)	AC												
	END												
	INT												
• XX 01 02 02 (nelle delegazioni)	AC												
	AL												
	END												
	INT												
• Altre linee di bilancio ( <i>specificare</i> )	JED												
• <b>Totale parziale - RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

**XX** è il settore o il titolo di bilancio interessato.

Il fabbisogno di risorse umane è coperto dal personale della DG già assegnato alla gestione dell'azione e/o riassegnato all'interno della stessa DG, integrato dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

<sup>53</sup> AC = agente contrattuale; AL = agente locale; END = esperto nazionale distaccato; INT = personale interinale (intérimaire); JED = giovane esperto in delegazione (jeune expert en délégation).

Esclusa la RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale		2018		2019		2020		2021		A partire dal 2022 in poi		TOTALE		
		FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	FTE	Stanzamenti	
<b>• Posti della tabella dell'organico (funzionari e agenti temporanei)</b>														
• 10 01 05 02 (ricerca diretta)	AD													
	AST													
• <b>XX</b> 01 05 01 (ricerca indiretta)	AD													
	AST													
<b>• Personale esterno</b> <sup>54</sup>														
• <b>XX</b> 01 04 yy Sottomassimale per il personale esterno previsto dagli stanziamenti operativi (ex linee "BA").	• - in sede	AC												
		END												
		INT												
	• - nelle delegazioni	AC												
		AL												
		END												
		INT												
		JED												
• <b>XX</b> 01 05 02 (ricerca indiretta)	AC													
	END													
	INT													
• 10 01 05 02 (ricerca diretta)	AC													
	END													
	INT													
• Altre linee di bilancio (specificare)														

<sup>54</sup> AC = agente contrattuale; AL = agente locale; END = esperto nazionale distaccato; INT = personale interinale (intérimaire); JED = giovane esperto in delegazione (jeune expert en délégation).

• <b>Totale parziale - Esclusa la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
• <b>XX</b> è il settore o il titolo di bilancio interessato. <b>TOTALE</b>		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

Il fabbisogno di risorse umane è coperto dal personale della DG già assegnato alla gestione dell'azione e/o riassegnato all'interno della stessa DG, integrato dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

## 2. Costo delle altre spese di natura amministrativa

La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di stanziamenti di natura amministrativa

La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di stanziamenti di natura amministrativa, come spiegato di seguito:

	<i>Mio EUR (al terzo decimale)</i>					
	2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi	TOTALE
• <b>RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale						
• <b>in sede</b>						
• <b>XX01 02 11 01</b> – Spese per missioni e di rappresentanza						
• <b>XX01 02 11 02</b> - Spese per conferenze e riunioni	16 300	31 600	180 600	30 600	30 600	<b>289 700</b>
• <b>XX 01 02 11 03</b> - Comitati <sup>55</sup>		60 000	60 000	60 000		<b>180 000</b>
• <b>XX 01 02 11 04</b> - Studi e consulenze						
• <b>XX 01 02 11 05</b> – Sistemi di informazione e gestione						
• <b>XX 01 03 01</b> - Attrezzature e servizi ICT <sup>56</sup>						
• Altre linee di bilancio ( <i>specificare se del caso</i> )						
• <b>Nelle delegazioni</b>						

<sup>55</sup> Precisare il tipo di comitato e il gruppo cui appartiene.

<sup>56</sup> ICT: tecnologie dell'informazione e della comunicazione: consultare DIGIT.

• XX 01 02 12 01 – Spese per missioni, conferenze e di rappresentanza						
• XX 01 02 12 02 – Perfezionamento professionale						
• XX 01 03 02 01 - Acquisto o affitto di immobili						
• XX 01 03 02 02 - Materiale, mobilio, forniture e servizi						
• <b>Totale parziale per la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	<b>469 700</b>

**XX** è il settore o il titolo di bilancio interessato.

Mio EUR (al terzo decimale)

	2018	2019	2020	2021	A partire dal 2022 in poi			TOTALE
<b>Esclusa la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale								
<b>XX</b> 01 04 <b>yy</b> - Spese di assistenza tecnica e amministrativa (escluso il personale esterno) dagli stanziamenti operativi (ex linee " BA ")								
- in sede								
- nelle delegazioni								
<b>XX</b> 01 05 03 - Altre spese di gestione per la ricerca indiretta								
10 01 05 03 - Altre spese di gestione per la ricerca diretta								
Altre linee di bilancio ( <i>specificare se del caso</i> )								
<b>Totale parziale - Esclusa la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale								<b>0</b>

**XX** è il settore o il titolo di bilancio interessato.

<b>TOTALE</b> <b>RUBRICA 5 ed Esclusa la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			<b>469 700</b>
---	--------	--------	---------	--------	--------	--	--	----------------

Il fabbisogno di stanziamenti di natura amministrativa è coperto dagli stanziamenti già assegnati alla gestione dell'azione e/o riassegnati, integrati dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

### 3. Metodi di calcolo utilizzati per stimare i costi

#### 3.1. Risorse umane

*Questa parte stabilisce il metodo di calcolo utilizzato per stimare il fabbisogno di risorse umane (ipotesi sul carico di lavoro, compresi impieghi specifici (profili professionali Sysper 2), categorie di personale e costi medi corrispondenti)*

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• NB: I costi medi per ciascuna categoria di personale in sede sono disponibili sul sito BudgWeb:<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://myintracomm.ec.europa.eu/budgweb/EN/pre/legalbasis/Pages/pre-040-020_preparation.aspx">https://myintracomm.ec.europa.eu/budgweb/EN/pre/legalbasis/Pages/pre-040-020_preparation.aspx</a></li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• • Funzionari e agenti temporanei</li><li>• <u>2ª metà del 2018:</u></li><li>• <u>1 ETP — lavori preparatori per l'uso del sistema IMI (per lo sviluppo del repertorio di link e per l'uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità delle prove)</u></li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• - 2019:</li><li>• 1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova</li><li>• 2 ETP— per il monitoraggio della qualità</li><li>• 2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</li><li>•</li><li>• - 2020:</li><li>• 1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova</li><li>• 2 ETP— per il monitoraggio della qualità</li><li>• 1 ETP — analisi e pubblicazione dei risultati di feedback</li><li>• 2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</li><li>•</li><li>• - 2021:</li><li>• 1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova</li><li>• 1 ETP— per il monitoraggio della qualità</li><li>• 1 ETP — analisi e pubblicazione dei risultati di feedback</li><li>• 2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</li><li>•</li><li>• - dal 2022 in poi:</li><li>• 1 ETP — uso del sistema IMI per la cooperazione tra le autorità degli Stati membri al fine di verificare l'autenticità e la validità degli elementi di prova</li><li>• 0,5 ETP — uso di altri mezzi tecnici per lo scambio di prove tra le autorità degli Stati membri</li><li>• 1 ETP— per il monitoraggio della qualità</li><li>• 1 ETP — analisi e pubblicazione dei risultati di feedback</li><li>• 2 ETP — per la gestione dello sportello digitale unico</li><li>•</li><li>•</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• • Personale esterno</li><li>•</li><li>•</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Esclusa la RUBRICA 5</b> del quadro finanziario pluriennale</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• • Soltanto posti a carico del bilancio della ricerca</li></ul>

•	
•	
•	• Personale esterno
•	
•	

### 3.2. Altre spese amministrative

*Precisare il metodo di calcolo utilizzato per ciascuna linea di bilancio, in particolare le ipotesi su cui si basa (ad esempio, il numero di riunioni all'anno, i costi medi, ecc.)*

#### **RUBRICA 5** del quadro finanziario pluriennale

Seminari dei portatori d'interesse per preparare lo sviluppo dello sportello digitale unico: 2 000 EUR (2 workshop nel 2019, 2 workshop nel 2018)  
 — Conferenza per l'avvio dello sportello digitale unico: 150 000 EUR (2020)  
 - Comitati (30 000 EUR per ogni riunione): 2 all'anno a partire dal 2019 fino al 2021  
 - Riunione annuale del gruppo di coordinamento dello sportello unico (EUR 15 300 per ogni riunione): 2 all'anno, a partire dalla metà del 2018

#### **Esclusa la RUBRICA 5** del quadro finanziario pluriennale