



Bruxelles, 12.9.2023
COM(2023) 534 final

**RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL
CONSIGLIO**

Prima relazione sull'attuazione dello sportello digitale unico

Indice

I. ORA ONLINE - Informazioni, servizi di assistenza e strumento di riscontro sugli ostacoli al mercato unico.....	3
A. Accesso online alle informazioni su <i>La tua Europa</i>	3
B. Offrire un'assistenza di qualità alle imprese e ai cittadini.....	8
C. Segnalare gli ostacoli per migliorare il funzionamento del mercato unico	12
II. PROSSIMAMENTE – Procedure online e sistema tecnico una tantum ("OOTS").....	14
CONCLUSIONE	19

Lo sportello digitale unico¹ è una delle iniziative di eGovernment più ambiziose dell'UE per digitalizzare l'amministrazione pubblica. Contribuisce enormemente a ridurre **gli oneri amministrativi** per le imprese, i cittadini e le autorità. Attraverso il portale web "**La tua Europa**"² è stato istituito uno sportello unico che offre alle imprese e ai cittadini i servizi seguenti:

- **informazioni** affidabili e aggiornate sulle norme e sulle procedure nel mercato unico, a tutti i livelli di amministrazione;
- accesso diretto, centralizzato e guidato ai servizi di **assistenza e di risoluzione dei problemi**;
- accesso diretto a un'ampia gamma di **procedure amministrative completamente digitalizzate**, per le quali il sistema tecnico "una tantum" consente uno **scambio automatizzato di prove** tra le autorità di tutta l'UE su richiesta degli utenti;
- **strumenti di riscontro** per riferire in merito alla qualità dei servizi e agli ostacoli al mercato unico.

Lo sportello digitale unico³ **migliora il contesto imprenditoriale europeo** aiutando le imprese, in particolare le PMI, che spesso dispongono di meno risorse e competenze rispetto alle organizzazioni più grandi, a comprendere e sfruttare meglio i diritti e le opportunità offerte dal mercato unico. Le PMI traggono importanti vantaggi dalla semplificazione amministrativa e dalla digitalizzazione offerte tramite lo sportello digitale unico. Mediante l'utilizzo di tale sportello, le imprese, in particolare quelle che operano a livello transfrontaliero, **risparmiano** molto **tempo e denaro**, in particolare nel raccogliere informazioni o completare le procedure amministrative⁴.

Lo sportello digitale unico semplifica inoltre la **vita quotidiana dei cittadini** in molti settori, come i viaggi, il lavoro e la pensione, l'istruzione, i diritti relativi alla famiglia e la sanità, che sono fondamentali per trarre i maggiori vantaggi dai loro diritti alla libera circolazione, soprattutto in un contesto transfrontaliero. Lo sportello digitale unico aiuta quindi a sfruttare appieno il potenziale del **mercato unico**⁵ e a conseguire gli obiettivi del decennio digitale dell'UE⁶, offrendo nel contempo un sostegno concreto alle piccole imprese.

Lo sportello digitale unico trae vantaggio dagli sforzi compiuti nel contesto di alcuni sportelli unici settoriali, come ad esempio i centri nazionali per le professioni qualificate o gli sportelli unici⁷, istituiti dalla direttiva sui servizi. Lo sportello digitale unico rappresenta tuttavia una soluzione completa e integrata, che mira a soddisfare tutte le esigenze delle imprese e dei cittadini durante l'intero ciclo di vita.

¹ Istituito dal regolamento (UE) 2018/1724.

² [La tua Europa \(europa.eu\)](https://europa.eu).

³ Insieme ad altre iniziative pertinenti dell'UE, come il [portale europeo della giustizia elettronica \(europa.eu\)](https://europa.eu), la digitalizzazione del diritto societario dell'UE (direttiva (UE) 2019/1151 e COM(2023) 177 final), o il [sistema di interconnessione dei registri delle imprese \(BRIS\)](https://europa.eu), che collega tutti i registri delle imprese degli Stati membri.

⁴ Uno studio ha stimato che i costi delle imprese transfrontaliere sono superiori del 50 % rispetto alle imprese nazionali e che i costi aggiuntivi per le imprese transfrontaliere sono causati in particolare dalla raccolta di informazioni (per lo più consulenza, 30 milioni di EUR), dalla presentazione di documenti (22 milioni di EUR, per lo più spese di viaggio se è richiesta la presentazione di persona, dalla certificazione (11 milioni di EUR) e dalla raccolta di dati e documenti (7 milioni di EUR); tali costi possono essere attenuati da una migliore digitalizzazione; cfr. [Registro dei documenti della Commissione - SWD\(2017\)213 \(europa.eu\)](https://europa.eu).

⁵ In linea con la risoluzione del Parlamento europeo del 18 aprile 2023 (2022/2036(INI)).

⁶ Decisione (UE) 2022/2481.

⁷ Gli sportelli unici, istituiti dalla direttiva 2006/123/CE, forniscono informazioni online, servizi di assistenza e accesso alle procedure pertinenti per la fornitura di servizi, nell'ambito dello sportello digitale unico. Le azioni nazionali e della Commissione hanno notevolmente migliorato la disponibilità e la qualità delle informazioni.

L'attuazione dello sportello digitale unico avviene in diverse fasi come sforzo congiunto sia degli Stati membri che della Commissione. È stato introdotto nel 2020, per mettere soprattutto a disposizione informazioni sui diritti e sulle procedure a livello dell'UE e nazionale sul portale "La tua Europa". **Entro la fine del 2023 gli Stati membri dovranno garantire che le procedure amministrative in 21 settori chiave siano pienamente accessibili online**, anche per gli utenti transfrontalieri, e che sia istituito il sistema tecnico "una tantum" affinché sia possibile scambiare i documenti pertinenti in futuro.



Ai sensi del regolamento sullo sportello digitale unico, la Commissione è invitata a valutare e riesaminare periodicamente l'applicazione di tale regolamento, sulla base delle statistiche e dei riscontri raccolti attraverso lo sportello. Questa prima relazione⁸ è presentata nell'ambito del pacchetto di aiuti per le PMI della Commissione, in quanto lo sportello digitale unico contribuisce al conseguimento degli obiettivi del pacchetto concernenti la semplificazione normativa e la riduzione degli oneri amministrativi. Fornisce una valutazione dell'attuazione dello sportello digitale unico e del modo in cui funziona attualmente, sulla base, tra l'altro, dei dati sull'utilizzo e dei riscontri degli utenti. Descrive i progressi compiuti verso la fase successiva, in particolare la digitalizzazione delle procedure e il sistema tecnico "una tantum". Indica inoltre come migliorare e ampliare ulteriormente lo sportello digitale unico, al fine di promuovere l'eGovernment al servizio di un mercato unico competitivo e di uno spazio accessibile di libera circolazione per i cittadini.

La parte I si concentra sui pilastri dello sportello digitale unico già disponibili online su "La tua Europa", vale a dire i servizi di informazione, i servizi di assistenza e lo strumento di riscontro sugli ostacoli al mercato unico. La parte II riguarda i pilastri dello sportello digitale unico che saranno introdotti a breve, relativi alle procedure online e al sistema tecnico "una tantum".

I. ORA ONLINE - Informazioni, servizi di assistenza e strumento di riscontro sugli ostacoli al mercato unico

A. Accesso online alle informazioni su *La tua Europa*

Il portale "La tua Europa" è uno sportello unico che collega i portali e i servizi delle amministrazioni pubbliche a livello dell'UE e nazionale. Offre l'accesso online a **informazioni**

⁸ L'articolo 36 del regolamento sullo sportello digitale unico prevede la pubblicazione di una relazione di attuazione ogni due anni.

di elevata qualità sulle norme e sulle procedure applicabili alle imprese e ai cittadini a tutti i livelli amministrativi (UE, nazionale, regionale e locale).

Su "La tua Europa", le imprese, in particolare le PMI, possono trovare tutte le informazioni di cui hanno bisogno per avviare⁹, gestire o chiudere un'attività commerciale nell'UE, come le informazioni sull'occupazione, le imposte, la fornitura di beni e servizi o l'accesso ai finanziamenti. Ad esempio, un'impresa in cerca di opportunità di finanziamento per la transizione digitale o verde può ottenere informazioni su come accedere ai finanziamenti; oppure un'impresa di trasporto su strada che vuole trasferire i propri conducenti all'estero può individuare le procedure o le norme applicabili, ad esempio in materia di retribuzione in ciascun paese; inoltre una piccola impresa che desidera ampliare la propria attività turistica nell'UE può trovare informazioni sulle norme specifiche per paese, sulle responsabilità nei confronti dei viaggiatori con disabilità e sulle opportunità di finanziamento dell'UE. I cittadini, dal canto loro, possono informarsi su come muoversi, vivere, viaggiare, studiare e cercare un lavoro nell'UE, con informazioni su temi quali la salute e la sicurezza sul lavoro, i documenti di viaggio, le formalità di soggiorno, l'assistenza sanitaria all'estero, la sicurezza sociale, i diritti dei consumatori e altro ancora.

I visitatori possono ritenere attendibili le informazioni disponibili su "La tua Europa", in quanto provengono direttamente da fonti ufficiali e vengono aggiornate a livello dell'UE man mano che la legislazione dell'UE entra in vigore. Sono messe a disposizione in un formato accessibile e di facile comprensione, nella lingua o nelle lingue nazionali e in una lingua straniera comunemente conosciuta.¹⁰

Risultati ottenuti

Il portale "La tua Europa" è considerato sempre più affidabile ed è sempre più visitato. Nel 2022 "La tua Europa" ha ricevuto circa 43 milioni di visite, diventando il terzo sito web della Commissione più visitato, dopo il sito web istituzionale della Commissione ed EUR-Lex. Ciò fa seguito all'anno record del 2021, durante il quale l'allentamento delle restrizioni di viaggio connesse alla COVID-19 ha comportato un numero eccezionalmente elevato di visitatori. L'anno scorso le pagine nazionali corrispondenti, notificate alla Commissione dagli Stati membri e collegate a "La tua Europa", hanno registrato altri 63 milioni di visite¹¹. I contenuti combinati dello sportello digitale unico¹² hanno ricevuto oltre 100 milioni di visite annuali sia nel 2021 che nel 2022¹³.

⁹ A norma della direttiva (UE) 2019/1151, articolo 13 septies, è necessario rendere disponibili le informazioni sulla costituzione di società e succursali e sulla loro registrazione nei registri delle imprese sui portali o sui siti web per la registrazione accessibili mediante lo sportello digitale unico.

¹⁰ Una dotazione finanziaria della Commissione aiuta gli Stati membri a tradurre le norme nazionali, di solito in inglese.

¹¹ Gli Stati membri notificano alla Commissione i siti web nazionali in cui figurano contenuti specificati nel regolamento sullo sportello digitale unico.

¹² Compresa le pagine web dell'UE e nazionali.

¹³ [Europa Analytics – cosa fa e in che modo | Unione europea.](#)

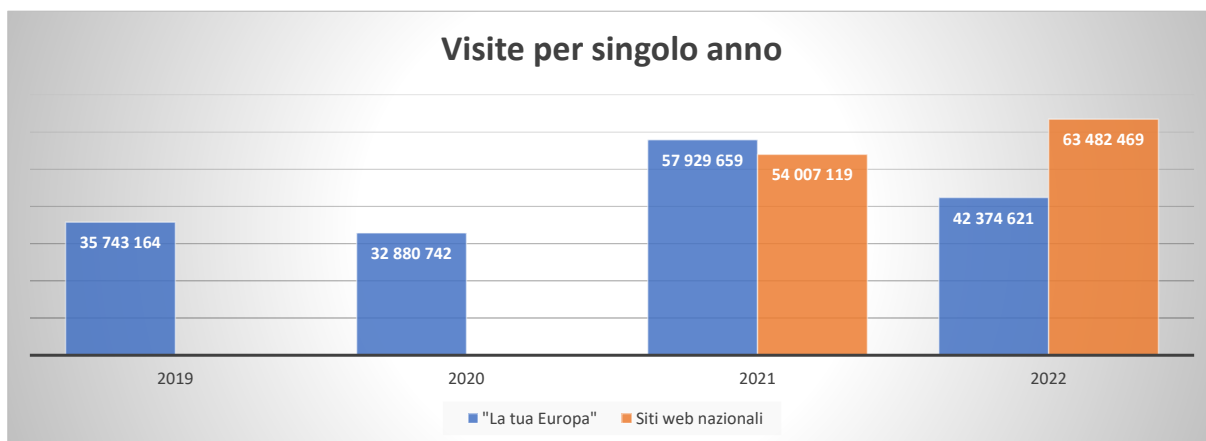


Grafico 1. Numero di visite a "La tua Europa" e alle pagine web nazionali prima e dopo l'introduzione dello sportello digitale unico

Le statistiche del 2022 mostrano che gli utenti hanno trascorso più di 120 000 ore solo sulle pagine web di "La tua Europa" per le imprese. Anche con una stima prudente dei costi di consulenza giuridica, lo sportello digitale unico **sta facendo risparmiare agli utenti, in particolare alle PMI, circa 2,5 milioni di euro all'anno** e anche molto tempo¹⁴. Una pagina standard di "La tua Europa" può essere facilmente letta in meno di quattro minuti, ma riesce a riassumere con estrema precisione i complessi testi giuridici dell'UE che richiederebbero più di due ore e mezza di lettura.

L'introduzione della nuova funzionalità di ricerca nell'agosto 2022 (che sostituisce la precedente ricerca con casella di testo libero) ha comportato **un aumento significativo delle ricerche completate con successo**¹⁵. Nel 2021 la funzione di ricerca di "La tua Europa" è stata utilizzata 871 104 volte. Tale numero è raddoppiato nel 2022 fino a raggiungere 1 784 566 ricerche.

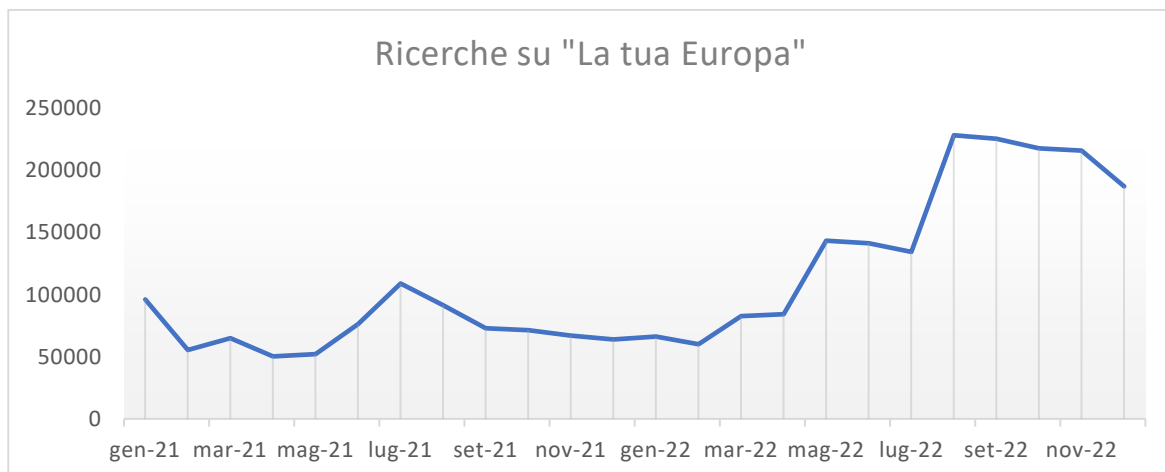


Grafico 2. Evoluzione del numero di ricerche su "La tua Europa" dalla sua introduzione

La copertura di "La tua Europa" è sempre più ampia. A partire dal gennaio 2023 gli Stati membri hanno notificato 40 776 pagine web nell'ambito dello sportello digitale unico. Le notifiche degli Stati membri hanno riguardato l'80 % dei settori di cui all'allegato I del

¹⁴ Le PMI ottengono informazioni gratuitamente. Le statistiche sui visitatori della Commissione mostrano quanto tempo i visitatori trascorrono su ciascuna pagina. Nel 2022 gli utenti hanno trascorso più di 120 000 ore sulle pagine web di "La tua Europa" dedicate esclusivamente alle PMI. Secondo Eurostat la consulenza giuridica costa in media 23,9 EUR all'ora nell'UE (per il terzo trimestre del 2022).

¹⁵ I risultati di ricerca possono essere filtrati per livello di competenza, lingua, posizione e tipo di contenuto.

regolamento sullo sportello digitale unico¹⁶. Il grafico 3 mostra la copertura per ciascun Stato membro¹⁷. Mediante una mappatura analogica è in corso anche la valutazione della copertura delle informazioni locali, che gli Stati membri sono tenuti a notificare a partire dal dicembre 2022¹⁸.

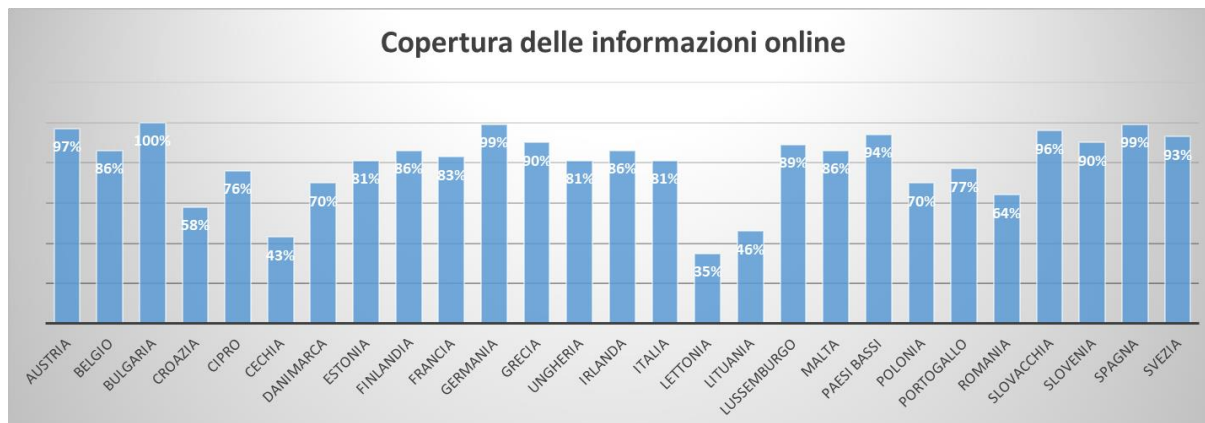


Grafico 3. Percentuale delle informazioni reperibili sullo sportello digitale unico di ciascun paese

Un'indagine del 2023 su "La tua Europa"¹⁹ ha mostrato che il 92,5 % dei cittadini intervistati e il 90,3 % delle imprese hanno valutato il portale come soddisfacente o molto soddisfacente. Il 77 % delle imprese e il 76 % dei cittadini hanno confermato di aver trovato le informazioni che stavano cercando. L'88,4 % delle imprese e il 90,6 % dei cittadini consiglierebbero "La tua Europa" ad amici, familiari o colleghi.

Il portale è diventato sempre più accessibile e visibile. Per i cittadini, gli argomenti più popolari su "La tua Europa" sono "Viaggiare" e "Lavoro e pensione". "Gestire un'impresa" e "Fiscalità" sono gli argomenti più cercati dalle imprese. Le constatazioni preliminari mostrano risultati comparabili per le pagine web nazionali²⁰, anche se le visite ai contenuti nazionali di "La tua Europa" suddivisi per argomento sono state monitorate soltanto a partire dall'agosto 2022, quando è stata introdotta la ricerca guidata.

Per garantire una maggiore visibilità, la Commissione ha realizzato presentazioni digitali in 21 Stati membri e una campagna con 79 influencer che ha raggiunto oltre 9,5 milioni di persone²¹.

¹⁶ L'allegato I comprende le informazioni relative ai viaggi, al lavoro e alla pensione, ai veicoli, alla residenza, all'istruzione e ai tirocini in un altro Stato membro, all'assistenza sanitaria, ai diritti dei cittadini e della famiglia, ai diritti dei consumatori, alla protezione dei dati, all'avvio, alla gestione e alla chiusura delle imprese, alle norme in materia di occupazione, alle imposte, ai beni e ai requisiti dei prodotti, ai finanziamenti alle imprese, ai contratti pubblici e alla salute e sicurezza sul lavoro.

¹⁷ Nonostante un elevato grado di copertura, le lacune restanti hanno indotto la Commissione a sviluppare un insieme di informazioni più completo. Gli Stati membri non sempre interpretano le norme previste dal regolamento nello stesso modo e sono necessarie notevoli risorse umane e finanziarie. Ciò potrebbe ripercuotersi sui tassi di copertura.

¹⁸ Per evitare la duplicazione delle informazioni, i coordinatori nazionali dello sportello digitale unico devono notificare le pagine web pertinenti soltanto se le norme nazionali sono modificate dalle norme locali.

¹⁹ Un'indagine sul grado di soddisfazione per "La tua Europa" viene condotta ogni anno.

²⁰ Settori A, B, L e M.

²¹ Il 90 % degli intervistati che hanno visionato il video della campagna è stato in grado di identificare correttamente il logo "La tua Europa". Ulteriori campagne Twitter, Facebook, LinkedIn e Google Ad hanno generato oltre tre milioni di impression, più di un milione di engagement, 14 mila click sui link e oltre 244 000 visualizzazioni video al mese. La forte visibilità ha portato a un numero crescente di visitatori.

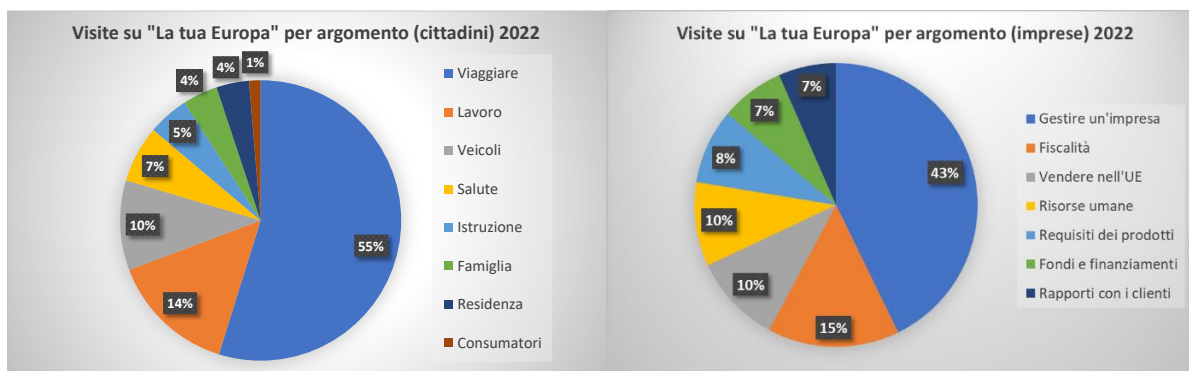


Grafico 4. Visite suddivise per argomento di interesse per i cittadini (a sinistra) e per le imprese (a destra)

In caso di eventi imprevisti o di crisi la Commissione utilizza la visibilità di "La tua Europa" come effetto moltiplicatore per fornire informazioni alle imprese e ai cittadini inserendo nuovi contenuti (ad esempio, Brexit) o creando collegamenti ad altri siti web della Commissione (ad esempio, informazioni per rifugiati, donatori, imprese nel contesto della guerra in Ucraina).

Are di miglioramento e prossime tappe

La Commissione e gli Stati membri dovrebbero migliorare costantemente "La tua Europa" e la sua rete di portali nazionali **quale principale fonte** di informazioni pratiche, comprensibili, affidabili e accessibili su norme, procedure e opportunità commerciali a tutti i livelli amministrativi.

La Commissione continuerà a **migliorare la copertura, la reperibilità e l'accesso alle informazioni** per le imprese, in particolare le PMI, e per i cittadini nei settori fondamentali, per aiutarli a trarre i migliori vantaggi dal mercato unico:

- migliorerà la **reperibilità delle informazioni sui requisiti dei prodotti per i fabbricanti e i rivenditori al dettaglio**. Questo tema è già uno degli argomenti di ricerca più popolari per le imprese. Dato il numero di norme applicabili a un prodotto specifico, a livello dell'UE e nazionale, sia specifiche per prodotto sia trasversali, "La tua Europa" diventerà un unico punto di accesso a tali norme. Parallelamente, gli Stati membri devono intensificare la notifica delle relative norme nazionali, come richiesto dal regolamento sullo sportello digitale unico;
- presenterà inoltre **informazioni sulla tassazione** in modo semplice da comprendere. Gli Stati membri devono garantire che le informazioni e le infrastrutture tecniche del *database delle imposte in Europa*²² siano aggiornate per offrire alle PMI le informazioni corrette;
- a mano a mano che gli Stati membri aggiungeranno informazioni, anche a livello comunale, la Commissione continuerà a presentarle in modo sempre più strutturato e di facile comprensione. Ad esempio, si tratta di informazioni sulle **normative sull'accesso dei veicoli urbani**, come le zone a basse emissioni o i bollini autostradali;
- la Commissione e gli Stati membri dovrebbero continuare a migliorare la **reperibilità delle informazioni sulla sicurezza sociale**, che sono fondamentali per i cittadini, i lavoratori e i

²² Il database delle imposte in Europa è uno strumento di informazioni online della Commissione. Contiene informazioni su circa 650 tipi di imposta, fornite dagli Stati membri dell'UE: [Database delle imposte in Europa v3 \(europa.eu\)](https://europa.eu).

datori di lavoro che si spostano in altri paesi nonché una condizione essenziale per la libera circolazione dei lavoratori;

- la Commissione continuerà a migliorare e aggiornare il **nuovo motore di ricerca guidato**, il cui successo dipende anche dalle informazioni comunicate dagli Stati membri.

Inoltre la Commissione continuerà a rafforzare **"La tua Europa"** come strumento chiave per accedere alle informazioni essenziali di base. A tale riguardo, le caratteristiche esistenti sono già ampiamente utilizzate. Ad esempio, un cittadino o una PMI possono già fare affidamento su "La tua Europa" per controllare i numeri di partita IVA e verificare se un'impresa è registrata per scambi commerciali transfrontalieri all'interno dell'UE, il che è necessario per molte procedure. Ciò vale anche per la tessera professionale europea. Allo stesso modo, le norme nazionali sul traffico, attualmente disponibili su un sito web separato dell'UE, saranno pubblicate su "La tua Europa" entro la fine del 2023. La Commissione esaminerà inoltre nuovi metodi per **monitorare i contenuti**, come i **sistemi automatizzati di controllo qualità**²³.

Infine la Commissione **valuterà l'uso di modelli linguistici avanzati basati sull'IA**, comprese le tecnologie di riconoscimento del linguaggio naturale. Con questi modelli è possibile creare sistemi di diffusione delle informazioni più dinamici, sensibili al contesto e personalizzati che possono rivoluzionare il modo in cui gli utenti accedono ai contenuti normativi e vi interagiscono. Alla fine, questi strumenti potrebbero essere in grado di analizzare grandi quantità di informazioni provenienti da varie fonti, comprese le norme e le procedure dell'UE e nazionali, e presentarle in un formato adattato alle esigenze specifiche dell'utente.

In risposta a gravi crisi, "La tua Europa" confermerà il proprio effetto **moltiplicatore delle informazioni ufficiali**, come avvenuto in risposta alla pandemia o alla guerra in Ucraina. In generale, i servizi della Commissione garantiranno che si faccia ricorso al **sito web "La tua Europa"** in modo più sistematico quando sono stabilite nuove prescrizioni in materia di informazione **nella nuova legislazione dell'UE**.

- Gli **Stati membri** sono invitati a continuare a **migliorare la copertura e la qualità delle informazioni** fornite al portale e a notificare le informazioni richieste dal regolamento sullo sportello digitale unico.
- La **Commissione rafforzerà la reperibilità delle informazioni** ponendo particolare enfasi sui settori che sono fondamentali per le PMI, tra cui i **requisiti dei prodotti e la tassazione**. Confermerà e rafforzerà l'effetto del sito web come **moltiplicatore tempestivo delle informazioni ufficiali**, soprattutto in caso di eventi e crisi gravi. Infine, **valuterà l'uso di modelli linguistici avanzati basati sull'IA** per migliorare ulteriormente il modo in cui le informazioni normative sono condivise con gli utenti, in particolare le PMI.

B. Offrire un'assistenza di qualità alle imprese e ai cittadini

Lo sportello digitale unico offre un sostegno supplementare attraverso servizi di assistenza personalizzata e di risoluzione dei problemi quando le pagine informative dello sportello si rivelano insufficienti e/o quando i cittadini o le imprese riscontrano problemi nel tentativo di esercitare i propri diritti nel mercato unico²⁴.

²³ Ciò potrebbe prevedere un webcrawler (software che indicizza il contenuto dei siti web affinché tali siti possano apparire nei risultati di ricerca) per rilevare la presenza delle informazioni richieste, delle traduzioni, del logo "La tua Europa", ecc.

²⁴ Questo può verificarsi quando le attività transfrontaliere sono troppo specifiche per rientrare nelle spiegazioni standard delle pagine web o a causa di varie difficoltà nell'interazione con le autorità.

Risultati ottenuti

L'offerta di servizi si sta ampliando. Nel dicembre 2020 sono stati resi disponibili sette servizi di assistenza chiave²⁵ su "La tua Europa" insieme a **uno strumento di reperimento di servizi di assistenza**²⁶ che agevola l'accesso a tali servizi. Questi comprendono: 1) sportelli unici; 2) punti di contatto per i prodotti; 3) punti di contatto di prodotti da costruzione; 4) centri di assistenza nazionali per le qualifiche professionali; 5) punti di contatto nazionali per l'assistenza sanitaria transfrontaliera; 6) rete europea di servizi per l'impiego (EURES); 7) risoluzione delle controversie online (ODR).

Il regolamento sullo sportello digitale unico consente di fornire servizi di assistenza supplementari se la loro offerta è complementare ai servizi esistenti, se soddisfano i criteri di qualità e se sono offerti a titolo gratuito o a un prezzo accessibile²⁷. Su questa base, tre servizi hanno aderito all'offerta di servizi dello sportello digitale unico e l'hanno ampliata: La tua Europa - Consulenza (YEA), la rete SOLVIT e la rete dei centri europei dei consumatori²⁸. Quasi il 100 % di tali servizi è ora disponibile tramite lo strumento di reperimento di servizi di assistenza.

Il servizio è ampiamente utilizzato. Nel 2021 e nel 2022 i servizi di assistenza hanno fornito assistenza in 6,5 milioni di casi²⁹, suddivisi in 5,3 milioni di cittadini e 1,2 milioni di imprese. I gruppi di utenti che hanno ricevuto assistenza più di frequente sono i datori di lavoro e le persone in cerca di lavoro (6 milioni), le imprese che forniscono servizi (157 000 casi), i consumatori che hanno domande in merito ai propri diritti (120 000) o sono coinvolti in controversie con i commercianti online (80 000 casi³⁰) e le persone in cerca di assistenza sanitaria in un altro paese (63 000 casi)³¹.

²⁵ Come previsto dall'allegato III del regolamento sullo sportello digitale unico.

²⁶ [Strumento di reperimento di servizi di assistenza](#).

²⁷ Articolo 7, paragrafo 3, del regolamento sullo sportello digitale unico. I servizi sia a livello dell'UE sia nazionale possono essere inseriti nello sportello digitale unico.

²⁸ A livello nazionale ha aderito anche l'Ufficio tedesco per la parità di trattamento dei lavoratori dell'UE (ETO). L'organo di conciliazione tedesco per i trasporti pubblici ha dato inizio al processo.

²⁹ Nel 2022 YEA e SOLVIT hanno trattato rispettivamente oltre 28 000 casi (di cui 20 000 erano ammissibili) e 2 200 casi. SOLVIT ha risolto l'86 % dei casi.

³⁰ Questa cifra include 50 000 pre-reclami, ossia colloqui diretti tra consumatore e commerciante attraverso la piattaforma senza coinvolgere un organismo di risoluzione alternativa delle controversie.

³¹ Queste cifre si basano sui servizi di assistenza in 21 Stati membri.

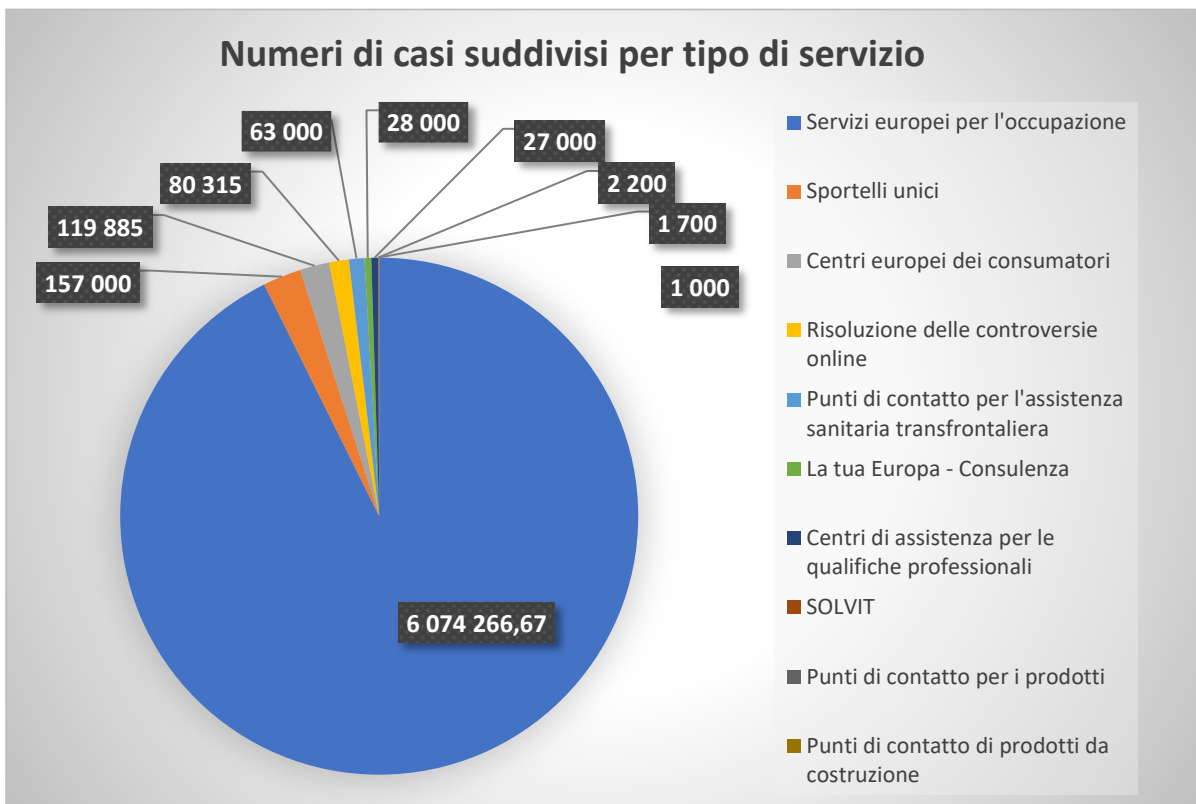
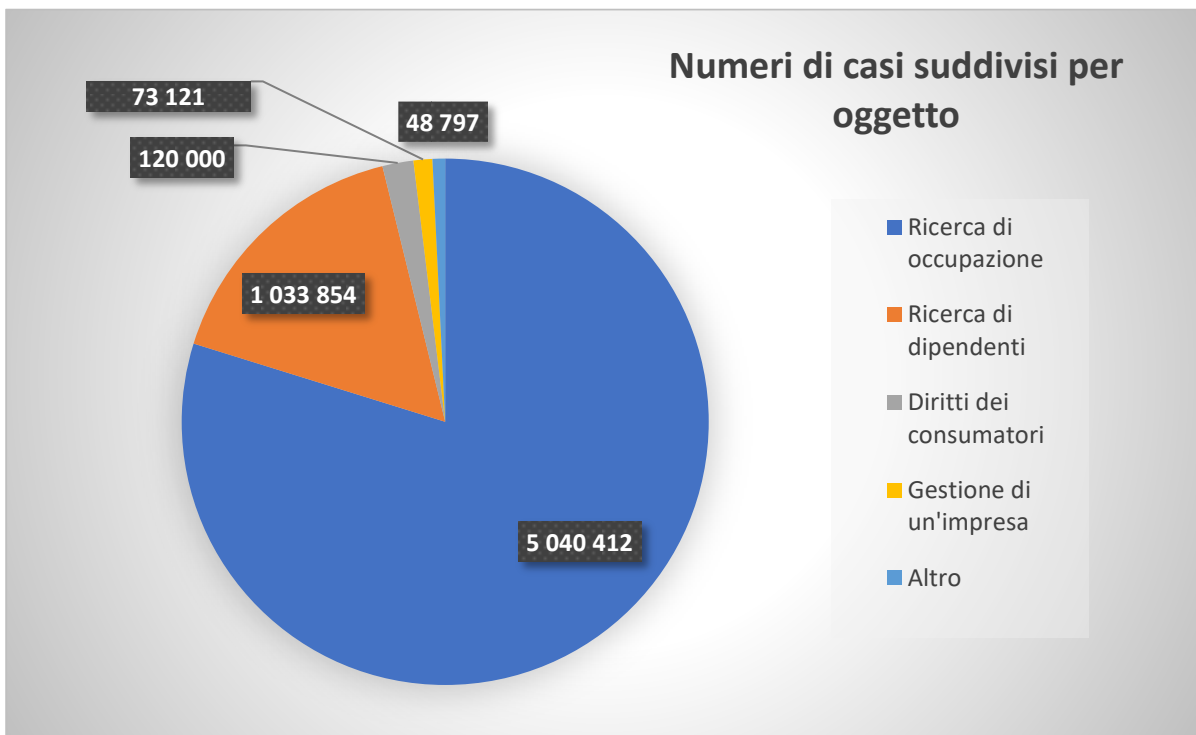


Grafico 5. Numero di casi per tipo di servizio (in alto) e per argomento (in basso)

Le imprese e i cittadini possono aspettarsi di ricevere una risposta entro due o tre giorni. Tuttavia il tempo di risposta dei due tipi di punti di contatto per i prodotti oscilla in media tra gli otto e i nove giorni. Ciò potrebbe essere dovuto alla complessità dei requisiti dei prodotti, che spesso derivano da una combinazione della legislazione dell'UE e nazionale. Anche i vincoli di risorse e i flussi di lavoro delle reti potrebbero essere una causa, ma contano solo per circa l'1 % di tutti i casi.

Il riscontro degli utenti è positivo. Finora sono stati raccolti oltre 3 200 riscontri attraverso uno specifico ciclo dedicato³², con una valutazione media di 4,3 stelle su 5. Si tratta di un apprezzamento positivo considerando che gli utenti insoddisfatti tendono a essere sovrarappresentati in questo tipo di sistemi³³.

Aree di miglioramento e prossime tappe

Per ora **i riscontri degli utenti e le statistiche dei casi non sono ancora utilizzati, su base sistematica, come strumento per migliorare l'offerta complessiva di servizi.** La Commissione collaborerà con gli Stati membri e i servizi di assistenza competenti per modificare tale situazione. Concretamente, ciò significa che l'aumento e la diminuzione dei tipi di richieste e i riscontri degli utenti saranno debitamente monitorati per garantire che i cittadini e le imprese godano di un servizio ottimale. Ad esempio, nel caso in cui uno sportello unico si trovi di fronte a un aumento delle richieste da parte di imprese di costruzione provenienti da un altro Stato membro e il meccanismo di riscontro indichi che tali imprese non riescono a trovare le informazioni che cercano dovrebbero essere le autorità competenti a intervenire. Potrebbero migliorare le informazioni sulle pagine nazionali dello sportello digitale unico e/o chiedere alla Commissione di migliorare le pagine su "La tua Europa" e/o adottare altre misure per facilitare l'attività commerciale nel loro Stato membro.

La Commissione inizierà a monitorare il modo in cui è utilizzato lo **strumento di reperimento di servizi di assistenza** al fine di concentrare i processi di miglioramento sui servizi più utilizzati e riuscire a offrire servizi migliori alle PMI e ai cittadini, che siano più accessibili anche agli utenti transfrontalieri.

Per migliorare l'offerta di servizi dello sportello digitale unico, sono invitati a partecipare i centri Europe Direct, le autorità nazionali di controllo nel settore dei trasporti e l'helpdesk sui diritti di proprietà intellettuale. Lo sportello digitale unico diventerebbe **un vero e proprio sportello unico per i servizi di assistenza a livello dell'UE in tutti gli ambiti connessi al mercato unico.**

Infine la Commissione **migliorerà l'indirizzamento degli utenti** sulle pagine web dello sportello digitale unico ai servizi di assistenza più appropriati **sviluppando una funzione di ricerca unificata** per le informazioni e l'assistenza online. Si potrebbero anche valutare soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per raggiungere meglio tale obiettivo.

- Gli Stati membri sono incoraggiati a migliorare **la raccolta, finora incompleta, dei riscontri degli utenti e delle statistiche sui casi**, in modo che tali riscontri possano essere utilizzati per migliorare il servizio complessivo ai cittadini e alle imprese.
- La Commissione incoraggerà l'ulteriore **ampliamento della gamma di servizi di risoluzione dei problemi. Migliorerà inoltre la segnalazione per i servizi di assistenza previsti dallo sportello digitale unico.**

³² Cfr. l'articolo 25 del regolamento sullo sportello digitale unico e il regolamento di esecuzione (UE) 2020/1121. I fornitori di servizi devono invitare gli utenti a fornire un riscontro sulla disponibilità e sulla qualità del servizio dopo averlo utilizzato.

³³ La tendenza degli utenti poco soddisfatti a ricorrere maggiormente agli strumenti di riscontro è una constatazione coerente dei riscontri raccolti nel corso di molti anni sul portale "La tua Europa".

C. Segnalare gli ostacoli per migliorare il funzionamento del mercato unico

Le imprese e i cittadini che incontrano ostacoli nel mercato unico possono segnalarli direttamente attraverso il portale "La tua Europa", cliccando su "Segnala un problema" nel menù in alto. In questo modo si apre un modulo web per segnalare gli ostacoli riscontrati nel mercato unico³⁴, che gli Stati membri sono dunque tenuti ad affrontare. Lo **strumento per gli ostacoli al mercato unico (SMOT)** raccoglie e analizza tali dati. Il suo obiettivo principale è fornire informazioni sulle sfide più urgenti del mercato interno dal punto di vista delle imprese e dei cittadini³⁵ e contribuire a una politica maggiormente basata sui dati.

Risultati ottenuti

Dal dicembre 2020 lo SMOT ha già segnalato 1 511 ostacoli. Gli ostacoli segnalati e un quadro riepilogativo sono disponibili in tempo reale per gli Stati membri e la Commissione, mentre serie di dati anonimizzati sono pubblicati una volta all'anno sul portale Open Data dell'UE.

L'80 % degli ostacoli segnalati riguarda i cittadini. Per quanto concerne i cittadini, le questioni più rappresentate (in numero di casi) riguardano principalmente i diritti dei consumatori (23 % dei casi dei cittadini), il lavoro e la pensione (16 %) e i diritti relativi ai cittadini e alla famiglia (15 %).

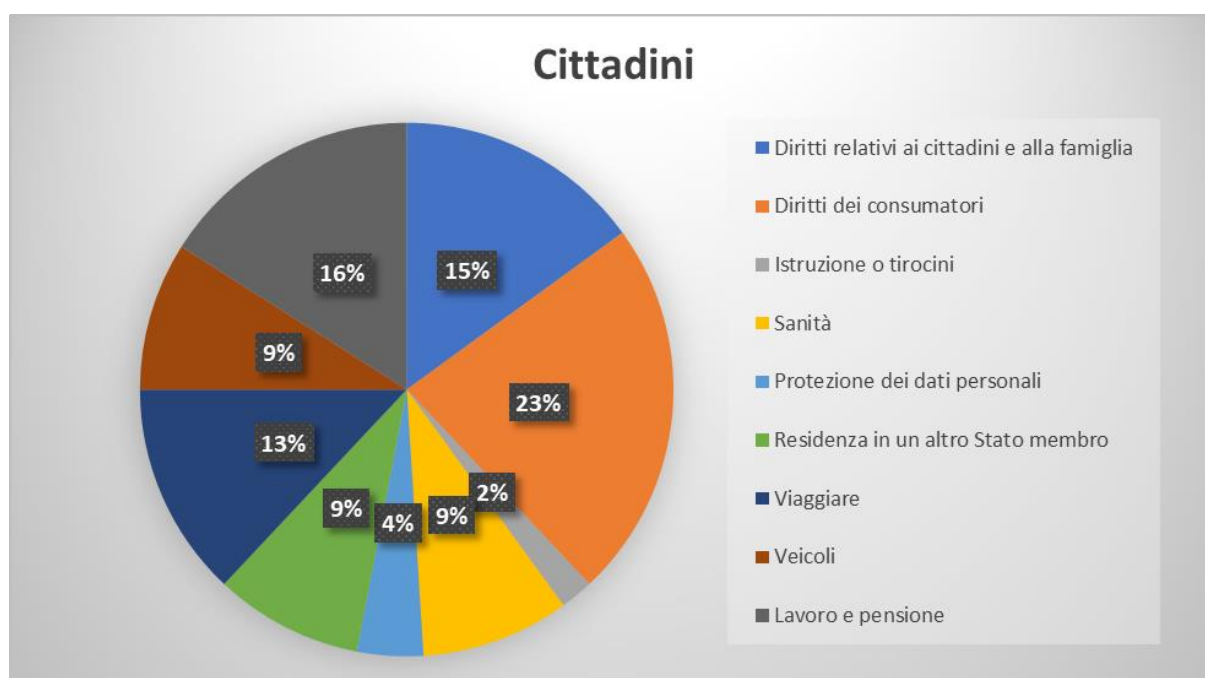


Grafico 6. Ostacoli segnalati su "La tua Europa" per argomento, cittadini

Il 20 % degli ostacoli segnalati riguarda le imprese. Per quanto concerne le imprese, il tema delle imposte corrisponde al maggior numero di ostacoli segnalati (25 %), seguito dalla prestazione di servizi (24 %), dall'avvio, dalla gestione e dalla chiusura dell'attività commerciale (15 %), dai finanziamenti (10 %) e dall'occupazione dei lavoratori (10 %).

³⁴ Ogni caso è archiviato in forma anonima nello strumento di gestione dello sportello digitale unico. I coordinatori nazionali e gli amministratori della Commissione possono accedere alle statistiche visualizzate nel pannello di gestione.

³⁵ Articolo 1, paragrafo 1, lettera c), e articolo 26 del regolamento sullo sportello digitale unico.

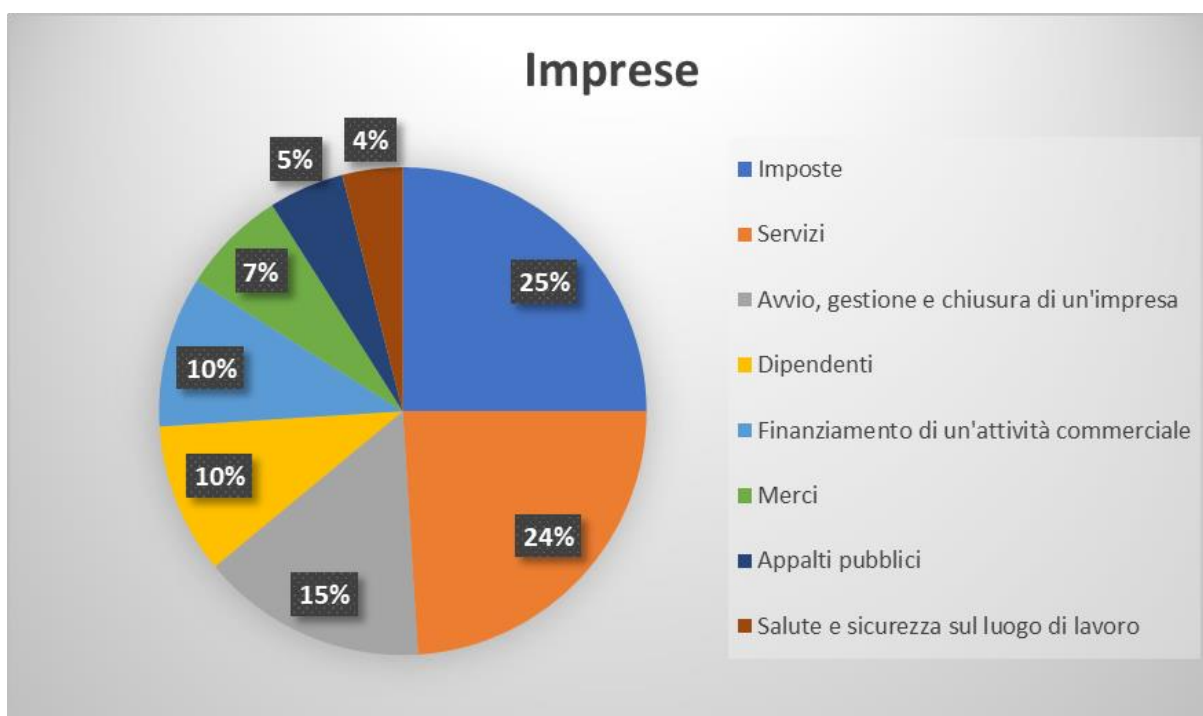


Grafico 7. Ostacoli segnalati su "La tua Europa" per argomento, imprese

Aree di miglioramento e prossime tappe

Gli utenti di "La tua Europa" non sono sempre consapevoli del fatto che lo strumento per gli ostacoli al mercato unico non è concepito per risolvere i singoli casi. Per questo uso specifico, gli utenti sono indirizzati ai servizi di assistenza nazionali o ai servizi gestiti dall'UE come SOLVIT³⁶ e "La tua Europa - Consulenza (YEA)". È pertanto necessario **chiarire gli orientamenti per gli utenti e i passaggi del percorso dell'utente in tali casi.**

Nel prossimo futuro, lo strumento mirerà a **mettere in comune i dati raccolti attraverso "La tua Europa" con tutti i dati esistenti sugli ostacoli provenienti da varie fonti**³⁷, tra cui YEA, SOLVIT, la rete Enterprise Europe³⁸ e i centri europei dei consumatori. Si prevede inoltre di includere i dati forniti da organizzazioni imprenditoriali di volontariato, come Eurochambres, e il meccanismo di riscontro delle PMI, un'indagine dell'UE gestita dalla rete Enterprise Europe³⁹. Come mostrato di seguito, ciò richiede l'integrazione, la standardizzazione e la visualizzazione dei dati intelligenti⁴⁰.

³⁶ SOLVIT è un servizio online gratuito che mira a fornire soluzioni ai cittadini e alle imprese i cui diritti sono stati violati dalle autorità pubbliche.

³⁷ [Feedback sugli ostacoli \(europa.eu\)](https://europa.eu/feedback-sugli-ostacoli).

³⁸ Le consultazioni con la rete Enterprise Europe hanno portato allo sviluppo di due moduli di segnalazione distinti e pannelli di gestione per i cittadini e le imprese, nonché di un nuovo modulo per la raccolta di dati da parte di organizzazioni imprenditoriali esterne. Tali modifiche diventeranno riscontrabili a livello di dati alla fine del 2023. La Commissione investirà anche nell'ulteriore sviluppo del pannello di gestione e degli obblighi di segnalazione, ad esempio nella relazione annuale sul mercato unico.

³⁹ Le agenzie di sostegno alle PMI registrano nel sistema i casi segnalati dalle PMI nel corso delle loro attività quotidiane. Il meccanismo di riscontro delle PMI e lo SMOT condividono l'obiettivo comune di sfruttare al meglio i riscontri ricevuti.

⁴⁰ Le componenti tecnologiche dello SMOT sono composte da un modulo di raccolta dati su "La tua Europa" e dalle pagine nazionali dello sportello digitale unico, da un sistema di gestione dei casi e da un pannello di gestione statistico.

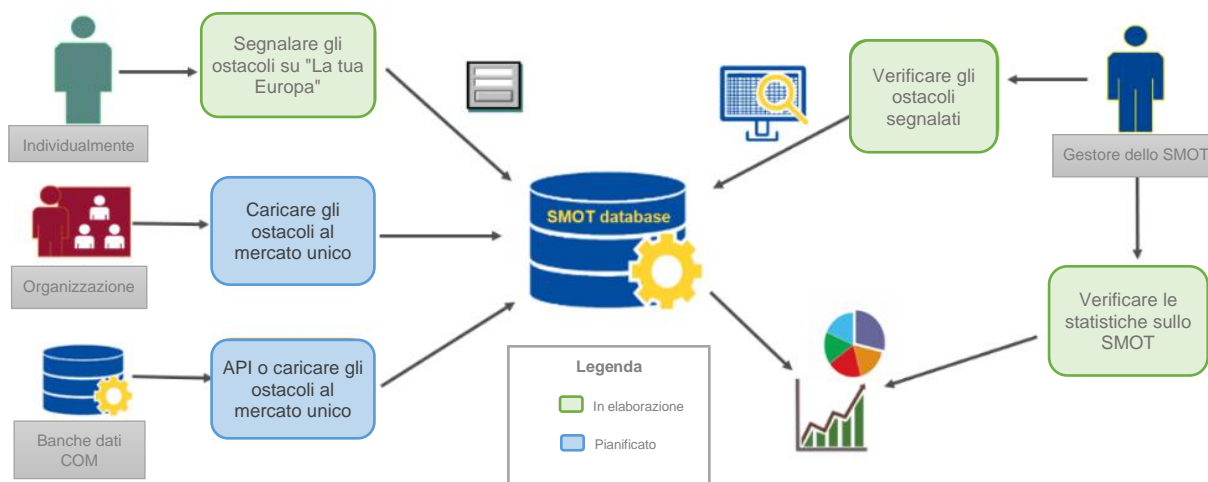


Grafico 8. Elementi dello SMOT

Sfruttare il potenziale dei dati grezzi derivanti dall'integrazione di varie fonti richiede analisi all'avanguardia. A tal fine, la Commissione **esaminerà la possibilità di utilizzare tecnologie quali l'intelligenza artificiale (IA)**, l'apprendimento automatico e il trattamento del linguaggio naturale per determinare la fonte degli ostacoli segnalati (ad esempio mancanza di informazioni, questioni giuridiche, di esecuzione o procedurali, ecc.) e dei modelli pertinenti, nonché quali azioni dovrebbero essere intraprese.

La Commissione, insieme agli Stati membri, pubblicherà orientamenti sul modo in cui tutti gli strumenti esistenti possono essere utilizzati per gestire gli ostacoli segnalati, comprese le **responsabilità della Commissione e degli Stati membri** nell'affrontare gli ostacoli e il ruolo dello SMOT. Gli strumenti disponibili sono, ad esempio, azioni a livello regionale o nazionale, cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione, procedure di infrazione, nuove proposte della Commissione, ecc. I dati potrebbero anche contribuire a individuare gli ostacoli più urgenti da discutere e da eliminare nell'ambito della task force per l'applicazione delle norme sul mercato unico (SMET), un forum ad alto livello in cui la Commissione e gli Stati membri collaborano per garantire il corretto funzionamento del mercato unico.

- Nel 2023 la Commissione completerà **l'integrazione dei dati sugli ostacoli raccolti su "La tua Europa" con varie fonti, in particolare YEA, SOLVIT, la rete Enterprise Europe e i centri europei dei consumatori, nonché i dati globali delle organizzazioni imprenditoriali di volontariato** (ossia Eurochambres e il meccanismo di riscontro delle PMI). La Commissione **esaminerà inoltre la possibilità di utilizzare tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA)**.
- I rappresentanti nazionali degli Stati membri e la Commissione **pubblicheranno orientamenti su come gestire gli ostacoli segnalati**. Il miglioramento dei dati potrebbe anche contribuire a **individuare gli ostacoli più urgenti da affrontare nell'ambito della SMET**.

II. PROSSIMAMENTE – Procedure online e sistema tecnico una tantum ("OOTS")

Rendere le procedure amministrative più semplici per le imprese e i cittadini all'interno del mercato unico è un obiettivo fondamentale dello sportello digitale unico. L'obiettivo è semplificare fortemente il percorso dell'utente, nonché **ridurre gli oneri burocratici** e

amministrativi non necessari per le imprese e i cittadini. Ci si attende che il principio "una tantum" abbia un impatto economico positivo sui bilanci degli Stati membri⁴¹.

Entro dicembre 2023 **gli Stati membri sono tenuti a:**

- a. garantire che, **quando gli utenti nazionali riescono ad accedere e completare online le procedure nazionali, lo stesso valga anche per utenti transfrontalieri** in modo non discriminatorio;
- b. fornire **l'accesso online agli utenti nazionali e transfrontalieri a 21 tipi di procedure**⁴² per le imprese e i cittadini (tabella 1).

Tutti i tipi di procedure di cui all'allegato II del regolamento sullo sportello digitale unico saranno offerti interamente online⁴³, il che significa che per gli utenti sarà possibile identificarsi e autenticarsi, compilare e firmare la domanda online, essere informati per via elettronica del completamento della procedura e ricevere il risultato pertinente in formato digitale.

PER LE IMPRESE	PER I CITTADINI
Notifica dell'attività commerciale e delle successive modifiche e cessazioni ⁴⁴	Registrazione del cambio di indirizzo
Richiesta di licenza di attività commerciale	Richiesta di una prova di residenza
Iscrizione di un datore di lavoro presso i regimi pensionistici e di sicurezza sociale	Richiesta di un certificato di nascita
Iscrizione di dipendenti presso i regimi pensionistici e di sicurezza sociale	Richiesta di determinazione della legislazione in materia di sicurezza sociale
Notifica della scadenza di un contratto d'impiego per la sicurezza sociale	Notifica di cambiamenti, rilevanti ai fini delle prestazioni di sicurezza sociale, della situazione personale
Versamento dei contributi sociali per i dipendenti	Domanda di tessera europea di assicurazione malattia (TEAM)
Presentazione di una dichiarazione dei redditi d'impresa	Domanda di pensione
	Richiesta di informazioni sui diritti alla pensione acquisiti
	Presentazione di una dichiarazione delle imposte sul reddito
	Immatricolazione dei veicoli a motore

⁴¹ Cfr. lo [Studio sull'eGovernment e la riduzione degli oneri amministrativi](#), in cui si stima che uno Stato membro (la Danimarca come caso d'uso) potrebbe risparmiare fino a 100 milioni di EUR su base annua mediante l'attuazione del principio "una tantum" con un programma specifico.

⁴² L'allegato II del regolamento sullo sportello digitale unico elenca i tipi di procedure previsti dallo sportello stesso.

⁴³ Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 4, del regolamento sullo sportello digitale unico, entro dicembre 2023 la Commissione e gli Stati membri garantiscono che il sistema di informazione del mercato interno sia pronto per essere utilizzato dagli Stati membri per notificare, in un repertorio comune, le procedure che potrebbero richiedere la presenza fisica.

⁴⁴ Come specificato all'allegato II del regolamento sullo sportello digitale unico, le procedure seguenti sono escluse: procedure d'insolvenza e liquidazione, la registrazione iniziale di un'attività commerciale nel registro delle imprese e le procedure relative alla costituzione di imprese o società ai sensi dell'articolo 54, secondo comma, TFUE, o a qualsiasi fascicolo presentato successivamente da queste ultime.

	Ottenimento di bollini per il pedaggio dei veicoli a motore o delle emissioni
	Iscrizione all'università
	Domanda di finanziamento degli studi
	Richiesta di riconoscimento accademico di diplomi

Tabella 1. I 21 tipi di procedure che devono essere digitalizzati per le imprese e i cittadini

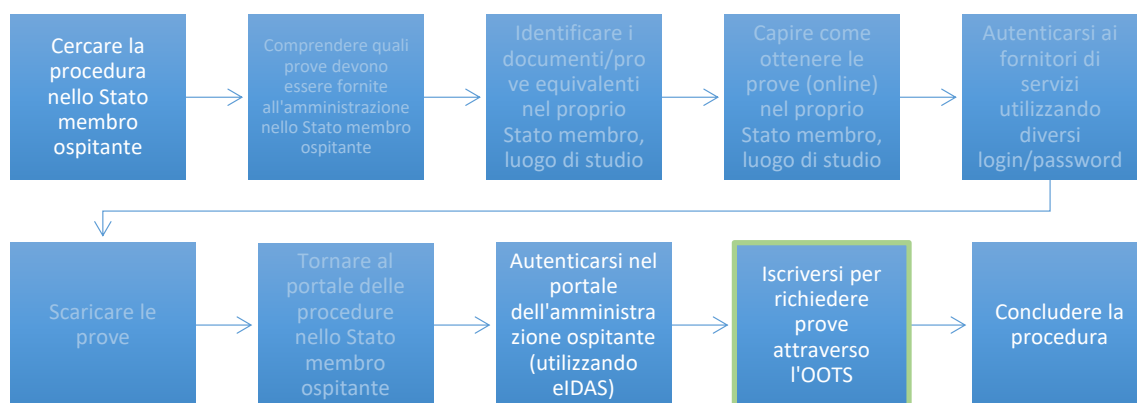
Inoltre, **entro dicembre 2023, la Commissione attuerà i servizi comuni del sistema tecnico "una tantum"** (ossia il repertorio dei servizi dati, l'intermediario di prove e il repertorio semantico). Gli Stati membri garantiranno il **collegamento tecnico tra i loro portali per le procedure con i servizi comuni** al fine di consentire lo scambio transfrontaliero automatizzato e sicuro delle prove necessarie per completare tali procedure, sotto forma di documenti o dati strutturati.

In caso di procedure specifiche nell'ambito dello sportello digitale unico, un utente non dovrà più confrontarsi con procedure eterogenee negli Stati membri, con questioni relative a documenti rilasciati in diversi Stati membri o con vari siti web per riuscire a completare le procedure in questione. Partendo dal portale "La tua Europa", l'utente sarà in grado di autenticarsi su qualsiasi portale di procedure online, di identificare più rapidamente i documenti richiesti e di attivare la condivisione di documenti e dati tra le autorità competenti. L'utente non dovrà più cercare, recuperare e scaricare/caricare documenti. Grazie all'OOTS, **lo sportello digitale unico ridurrà i costi della mobilità nel mercato unico, i problemi e gli ostacoli amministrativi**, senza imporre obblighi aggiuntivi ai cittadini e alle imprese.

La semplificazione può essere illustrata e spiegata come segue:



Percorso utente "una tantum" per un'azienda transfrontaliera



Ad esempio, **una PMI italiana vuole** richiedere un permesso per operare in Germania. L'OOTS consentirà di completare le procedure mediante l'accesso diretto al portale per le procedure tedesco pertinente attraverso "La tua Europa". Per completare la procedura online, il portale tedesco chiederà al rappresentante (legale) della PMI italiana di fornire le prove necessarie (ad es. certificati di qualifica professionale ottenuti in Italia e in Austria), che verranno recuperate attraverso l'OOTS. L'OOTS sarà utilizzato per richiedere e individuare automaticamente le

prove richieste, consentendo lo scambio automatizzato di documenti ufficiali tra le autorità (preceduto da una richiesta esplicita dell'utente, che potrà visionare un'anteprima delle prove).

Risultati ottenuti

Le informazioni preliminari raccolte nel contesto della relazione sul parametro di riferimento per l'eGovernment⁴⁵ indicano i **progressi sostanziali nella digitalizzazione delle procedure previste dal regolamento sullo sportello digitale unico**: considerando che l'81 % delle procedure dell'UE27+ può essere completato online dai cittadini e il 46 % dagli utenti transfrontalieri, le procedure relative allo sportello digitale unico rappresentano in media l'84 % e il 47 %. La Commissione collabora attualmente con gli Stati membri per affrontare le sfide che si sono verificate durante i lavori per la digitalizzazione delle procedure pertinenti.

Per quanto riguarda lo scambio automatizzato di prove, **la Commissione ha adottato le specifiche tecniche e operative dell'OOTS⁴⁶** e ha istituito sei gruppi per svolgere i seguenti compiti fondamentali: mappatura delle prove, progettazione tecnica, sicurezza, standardizzazione, test e governance operativa. La Commissione sta sviluppando i servizi comuni dell'OOTS e sostenendo gli Stati membri in merito a come garantire il collegamento tecnico tra i loro portali per le procedure e i servizi comuni. Gli eventi su larga scala che la Commissione sta organizzando (chiamati **Projectathons**)⁴⁷ hanno dimostrato l'elevata disponibilità funzionale dei servizi comuni dell'OOTS sviluppati dalla Commissione.

Per garantire l'interoperabilità tra l'OOTS e il portafoglio dell'UE di identità digitale, la Commissione ha inoltre istituito un gruppo di esperti degli Stati membri incaricato di valutare tre tipi di sinergie: sull'esperienza dell'utente, sugli investimenti e sulla semantica. Una volta che il portafoglio di identità digitale diventerà operativo, gli utenti beneficeranno di ulteriori opzioni procedurali. Ad esempio, gli utenti potranno trasferire la propria identità e documenti elettronici dal portafoglio di identità digitale ai portali per le procedure o utilizzare l'OOTS per ottenere documenti elettronici direttamente dalla fonte autentica di informazioni⁴⁸. Le prove recuperate attraverso l'OOTS saranno anche scaricabili.

Infine un maggior numero di utenti potrà beneficiare dello sportello digitale unico (compreso l'OOTS) e delle semplificazioni che apportano, poiché la Commissione ha proposto di ampliare il loro ambito di applicazione a nuovi casi d'uso nell'ambito di nuove iniziative legislative. Alcuni di essi riguarderanno molti cittadini e imprese, ad esempio nel contesto dei servizi di alloggio a breve termine, di noleggio e delle patenti di guida⁴⁹. Altri riguarderanno l'autorizzazione per progetti strategici essenziali per il piano industriale verde, come nella normativa sull'industria a zero emissioni nette e nella normativa europea sulle materie prime critiche.

Prossime tappe

- ***Raggiungimento del traguardo di dicembre 2023***

⁴⁵ Commissione europea. parametro di riferimento per l'eGovernment 2022 – Relazione di approfondimento, pag. 32.

⁴⁶ Regolamento di esecuzione (UE) 2022/1463 della Commissione del 5 agosto 2022.

⁴⁷ Si tratta di prove di interoperabilità e conformità in un ambiente strutturato, a sostegno dello sviluppo e della diffusione dell'OOTS.

⁴⁸ Potrebbero essere previste altre sinergie, come il riutilizzo dei servizi OOTS da parte del portafoglio dell'UE di identità digitale.

⁴⁹ Proposta di direttiva che modifica la direttiva (UE) 2015/413 intesa ad agevolare lo scambio transfrontaliero di informazioni sulle infrazioni in materia di sicurezza stradale. COM(2023) 126 final.

La Commissione **metterà a disposizione i servizi comuni dell'OOTS**, comprese le interfacce che consentono ai coordinatori nazionali, alle autorità competenti, alle piattaforme intermedie e alla Commissione di gestire le informazioni contenute in tali servizi. La Commissione ultimerà il repertorio comune del sistema di informazione del mercato interno per le eccezioni alle procedure online e il flusso di lavoro del suddetto sistema per la verifica dell'autenticità delle prove. Aiuterà gli Stati membri a completare la registrazione delle autorità nel sistema di informazione del mercato interno⁵⁰.

Gli Stati membri assicurano un processo di registrazione agevole per consentire la **connessione tra i portali per le procedure e i servizi comuni**. Poiché l'OOTS si basa sull'autenticazione eIDAS disciplinata dal regolamento eIDAS, gli Stati membri devono notificare tempestivamente i sistemi di identificazione e di autenticazione elettronica per le persone fisiche e giuridiche.

- *Massimizzare i vantaggi delle procedure online "una tantum"*

La Commissione esaminerà le opportunità di **ampliare l'ambito di applicazione dello sportello digitale unico a procedure aggiuntive**, ad esempio nei settori dell'economia sociale e del coordinamento della sicurezza sociale. Questo tentativo può trarre vantaggio da un esercizio più sistematico di definizione delle procedure, indirizzandosi in particolare a quelle che aiutano le imprese e i cittadini ad avviare un'attività, trasferirsi e lavorare in un altro paese dell'UE.

Inoltre gli Stati membri e la Commissione dovrebbero promuovere il progressivo **allineamento e la semplificazione delle procedure amministrative** in tutta l'UE nell'ambito dello sportello digitale unico, ad esempio attraverso esercizi di apprendimento reciproco, contribuendo in tal modo all'obiettivo di ridurre del 25 % gli obblighi di comunicazione⁵¹. Le autorità pubbliche con processi amministrativi complessi potrebbero imparare dalle autorità che ne utilizzano di più semplici e promuovere ulteriormente la semplificazione e l'armonizzazione amministrativa.

- *Massimizzare i vantaggi dell'OOTS*

In qualità di primo spazio di dati da governo a governo a livello dell'UE in ambito transfrontaliero e intersettoriale che collega le autorità pubbliche volto a offrire fonti di informazione autenticamente attendibili, l'OOTS è un elemento chiave del nuovo spazio comune dei dati dell'UE. **La Commissione garantirà che lo spazio dati OOTS sia integrato negli spazi comuni europei dei dati per le pubbliche amministrazioni⁵²** e che sia interoperabile con altri spazi di dati settoriali come quello europeo di dati sanitari⁵³. Ciò garantirà l'accesso transfrontaliero ai dati, non esclusivamente di un settore specifico.

La Commissione continuerà a verificare tutti i collegamenti utili tra l'OOTS e altri sistemi o iniziative dell'UE (ad esempio lo **scambio elettronico di informazioni sulla sicurezza sociale (EESSI)**). Sta inoltre esaminando come l'OOTS possa aiutare gli utenti, e in particolare le PMI, a **semplificare i loro obblighi di segnalazione**, ad esempio nel caso di segnalazioni multiple.

⁵⁰ Conformemente all'articolo 6, paragrafo 4, e all'articolo 15, del regolamento sullo sportello digitale unico.

⁵¹ Come annunciato dalla presidente von der Leyen il 15 marzo 2023 al Parlamento europeo.

⁵² Altri spazi di dati riguardano ad esempio lo spazio giuridico delle amministrazioni pubbliche, lo spazio di dati sugli appalti pubblici (cfr. 2023/C 98 I/01) e lo spazio di dati sulla sicurezza delle amministrazioni pubbliche per l'innovazione (SWD/2022/45 final).

⁵³ COM(2022)197 final.

Per il futuro sviluppo dell'OOTS è necessario valutare i **potenziali vantaggi di iniziative come l'infrastruttura europea di servizi blockchain** introdotta nell'ambito del partenariato europeo per la blockchain volto a trasformare i servizi pubblici nell'era del web3.

- Gli Stati membri assicurano una registrazione agevole per consentire la **connessione tra i portali per le procedure e i servizi comuni**. Essi **notificano il sistema di autenticazione eIDAS**, in particolare per le persone giuridiche, e raggiungono accordi sulle **modalità operative** per garantire il funzionamento e la manutenzione efficienti dell'OOTS.
- La Commissione cercherà di **ampliare lo sportello digitale unico per includere procedure aggiuntive**. Incoraggerà l'uso dello sportello digitale unico per conseguire **la semplificazione e l'armonizzazione a livello amministrativo**, in particolare attraverso la **revisione tra pari e l'apprendimento reciproco**. Garantirà che lo **spazio dati OOTS si integri agevolmente nel più ampio spazio comune dei dati dell'UE**.

CONCLUSIONE

Lo sportello digitale unico è un importante strumento di eGovernment per garantire un **migliore funzionamento** e una **maggiore competitività del mercato unico**. Migliora radicalmente il contesto imprenditoriale europeo e svolge un ruolo fondamentale nel sostegno alle PMI. Lo sportello digitale unico è in piena attuazione e sostiene in misura crescente le imprese e i cittadini in tutta Europa.

Gli Stati membri sono incoraggiati a includere lo sportello digitale unico nelle tabelle di marcia nazionali da adottare entro il 9 ottobre 2023, per conseguire gli obiettivi del decennio digitale 2030 e promuovere la trasformazione digitale dell'UE⁵⁴.

La Commissione coglie l'opportunità offerta dalla presente relazione per contattare i rappresentanti delle PMI, le reti e i portatori di interessi e raccogliere i loro riscontri nel tentativo di migliorare costantemente lo strumento.

⁵⁴ [Decennio digitale europeo: obiettivi digitali per il 2030 \(europa.eu\)](https://europa.eu).