

- (4) Il presente regolamento risponde a tali solleciti offrendo ai cittadini e alle imprese un facile accesso alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui hanno bisogno per esercitare i loro diritti nel mercato interno. Lo sportello potrebbe contribuire a migliorare la trasparenza delle norme e regolamentazioni relative a diversi eventi professionali e personali, in ambiti quali i viaggi, il pensionamento, l'istruzione, l'occupazione, l'assistenza sanitaria, i diritti dei consumatori e della famiglia. Inoltre, potrebbe contribuire a migliorare la fiducia dei consumatori, ad affrontare la mancanza di conoscenze in merito alle norme in materia di protezione dei consumatori e mercato interno e a ridurre i costi di conformità per le imprese. Il presente regolamento istituisce uno sportello interattivo e di facile utilizzo che, sulla base delle esigenze degli utenti, dovrebbe indirizzarli ai servizi più appropriati. In tale ambito la Commissione e gli Stati membri dovrebbero svolgere un ruolo importante per raggiungere i suddetti obiettivi.
- (5) Lo sportello dovrebbe agevolare le interazioni tra cittadini e imprese, da un lato, e autorità competenti, dall'altro, fornendo accesso a soluzioni in linea, agevolando le attività giornaliere di cittadini e imprese e riducendo al minimo gli ostacoli incontrati nel mercato interno. L'esistenza di uno sportello digitale unico che fornisca accesso in linea a informazioni esatte e aggiornate, a procedure e a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi potrebbe contribuire a sensibilizzare gli utenti in merito ai diversi servizi in linea esistenti e a generare un risparmio in termini di tempi e di spesa.
- (6) Il presente regolamento persegue i tre obiettivi di ridurre l'onere amministrativo per i cittadini e per le imprese che esercitano o intendono esercitare i loro diritti relativi al mercato interno, compresa la libera circolazione dei cittadini, in piena conformità con le norme e le procedure nazionali, di eliminare la discriminazione e di garantire il funzionamento del mercato interno per quanto riguarda la messa a disposizione di informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi. Poiché comprende anche il settore della libera circolazione dei cittadini, che non può essere considerato meramente secondario, il presente regolamento dovrebbe basarsi sull'articolo 21, paragrafo 2, e sull'articolo 114, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE).
- (7) Per consentire ai cittadini e alle imprese dell'Unione di esercitare il diritto alla libera circolazione nel mercato interno, l'Unione dovrebbe adottare misure specifiche non discriminatorie che consentano ai cittadini e alle imprese di accedere facilmente a informazioni sufficientemente complete e affidabili sui loro diritti a norma del diritto dell'Unione e sulle norme e procedure nazionali che devono rispettare in caso di trasferimento, soggiorno, studio ovvero svolgimento o creazione di attività commerciali in un altro Stato membro. Le informazioni dovrebbero essere considerate sufficientemente complete se comprendono tutti gli elementi necessari affinché gli utenti comprendano quali siano i loro diritti e i loro obblighi e individuano le norme che si applicano a loro, in relazione alle attività che intendono intraprendere, in quanto utenti transfrontalieri. Le informazioni dovrebbero essere formulate in modo chiaro, conciso e comprensibile ed essere operative e adeguate al gruppo di utenti. Le informazioni sulle procedure dovrebbero contemplare tutte le prevedibili fasi procedurali che sono importanti per l'utente. È importante che le imprese e i cittadini confrontati a contesti normativi complessi, come coloro che operano nei settori del commercio elettronico e dell'economia collaborativa, possano reperire facilmente le norme applicabili e le modalità con cui si applicano alle loro attività. Per facilità di accesso alle informazioni e semplicità di utilizzo s'intende la possibilità, per gli utenti, di reperire facilmente le informazioni, di individuare facilmente quali parti delle informazioni sono rilevanti per la loro particolare situazione e di comprendere facilmente le informazioni pertinenti. Le informazioni da fornire a livello nazionale non dovrebbero riguardare solo le norme nazionali di attuazione del diritto dell'Unione, ma anche tutte le altre norme nazionali che si applicano agli utenti sia transfrontalieri sia non transfrontalieri.
- (8) Le norme sulla messa a disposizione di informazioni previste dal presente regolamento non dovrebbero applicarsi ai sistemi giudiziari nazionali, dal momento che le informazioni relative a tale settore pertinenti per gli utenti transfrontalieri sono già contenute nel portale della giustizia elettronica. In alcune situazioni contemplate dal presente regolamento, i tribunali dovrebbero essere considerati le autorità competenti, ad esempio nei casi in cui gestiscono i registri di imprese. Inoltre, il principio di non discriminazione dovrebbe altresì applicarsi alle procedure in linea che danno accesso ai procedimenti giudiziari.
- (9) È evidente che i cittadini e le imprese provenienti da altri Stati membri possono trovarsi in una situazione di svantaggio a causa della loro mancanza di conoscenza delle norme e dei sistemi amministrativi nazionali, delle differenti lingue utilizzate e della lontananza geografica dalle autorità competenti di uno Stato membro diverso dal proprio. Il modo più efficiente per ridurre tali ostacoli al mercato interno è offrire agli utenti transfrontalieri e non transfrontalieri la possibilità di accedere alle informazioni in linea in una lingua che sono in grado di comprendere per consentire loro di espletare interamente in linea le procedure necessarie per conformarsi alle norme nazionali e fornire loro assistenza nei casi in cui le norme e le procedure non siano sufficientemente chiare o qualora incontrino ostacoli all'esercizio dei loro diritti.

