REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2020/1121 DELLA COMMISSIONE

del 29 luglio 2020

relativo alla raccolta e alla condivisione delle statistiche relative agli utenti e dei riscontri degli utenti sui servizi dello sportello digitale unico a norma del regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio

(Testo rilevante ai fini del SEE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 ([1]), in particolare l'articolo 24, paragrafo 4, e l'articolo 25, paragrafo 5,

considerando quanto segue:

(1) L'articolo 24 del regolamento (UE) 2018/1724 dispone che le autorità competenti degli Stati membri e la Commissione garantiscano che siano raccolte statistiche riguardanti le visite degli utenti allo sportello digitale unico istituito a norma dell'articolo 2, paragrafo 1, del medesimo regolamento («lo sportello») e alle pagine web connesse allo sportello mediante link. Esso impone inoltre alle autorità competenti, ai fornitori di servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2018/1724 e alla Commissione di raccogliere e scambiare, 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.

(2) L'articolo 25 del regolamento (UE) 2018/1724 impone alla Commissione di fornire agli utenti dello sportello uno strumento di riscontro che consenta loro di commentare in modo anonimo la qualità e la disponibilità dei servizi forniti mediante lo sportello, delle informazioni ivi rese disponibili e dell'interfaccia utenti comune. Esso impone inoltre alla Commissione di assicurare che gli utenti possano avere accesso a tale strumento a partire da tutte le pagine web che fanno parte dello sportello. Lo stesso obbligo si applica alle autorità competenti, a meno che non sia già disponibile sulle loro pagine web un altro strumento di riscontro degli utenti avente funzionalità analoghe.

(3) Il metodo e le norme per la raccolta e la condivisione delle statistiche relative agli utenti e del riscontro degli utenti sono riuniti in un unico atto di esecuzione poiché i dati contemplati saranno raccolti e resi disponibili mediante un pannello di gestione e un archivio comune di dati. I dati saranno combinati dai coordinatori nazionali e dalla Commissione per monitorare il rispetto dei criteri di qualità da parte dei servizi forniti mediante lo sportello e per migliorare la funzionalità dello sportello digitale unico.

(4) Al fine di raccogliere statistiche relative agli utenti e riscontri degli utenti che siano comparabili e utilizzabili per gli scopi stabiliti nel regolamento (UE) 2018/1724 e facilitare l'abbinamento tra i dati e il relativo servizio, è necessario specificare i dati contestuali che devono essere resi disponibili unitamente alle statistiche relative agli utenti e ai riscontri di questi ultimi. Tali dati contestuali dovrebbero includere l'URL e le informazioni sul contenuto della pertinente pagina web. I fornitori dei servizi dovrebbero includere tali informazioni sotto forma di tag nei metadati delle pagine web o inserirle direttamente nel repertorio di link. La Commissione dovrebbe avvalersi di uno strumento per recuperare in maniera automatizzata le informazioni contenute nei tag dalle pagine web. È a tal fine opportuno che tali informazioni abbiano una struttura e un formato tali da renderle riconoscibili dallo strumento.

(5) Per agevolare la raccolta di statistiche relative agli utenti riguardanti le visualizzazioni da parte degli utenti delle pagine web accessibili attraverso lo sportello, a norma dell'articolo 24 del regolamento (UE) 2018/1724, tali statistiche dovrebbero essere raccolte in maniera automatizzata tramite strumenti web di analisi dei dati e trasmesse automaticamente e periodicamente a un archivio comune di dati.

(6) Nei casi in cui sono necessari ulteriori chiarimenti tecnici per garantire l'interoperabilità tra le soluzioni TIC nazionali e gli strumenti informatici comuni, è opportuno che la Commissione fornisca tali chiarimenti in consultazione con il gruppo di coordinamento dello sportello. Le modalità operative specifiche richieste per la raccolta e la trasmissione dei dati dei servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi, come pure le domande dettagliate dell'indagine, dovrebbero essere discusse dal gruppo di coordinamento dello sportello.

([1]) GU L 295 del 21.11.2018, pag. 1.