



Bruselas, 28 de noviembre de 2017
(OR. en)

**Expediente interinstitucional:
2017/0086 (COD)**

14401/1/17
REV 1

MI 839
ENT 238
TELECOM 299
DIGIT 248
COMPET 773
IND 315
CODEC 1830

NOTA

De:	Comité de Representantes Permanentes (1. ^a parte)
A:	Consejo
N.º doc. Ción.:	8838/17 + ADD 1
Asunto:	Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la creación de un portal digital único para el suministro de información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 - Orientación general

I. INTRODUCCIÓN

1. El 2 de mayo de 2017, la Comisión transmitió al Parlamento Europeo y al Consejo la propuesta de Reglamento de referencia¹. Esta propuesta forma parte del conjunto de medidas en materia de cumplimiento, que incluye también la propuesta sobre la herramienta de información del mercado único y la Comunicación sobre SOLVIT.

¹ Documento 8838/17 + ADD1.

2. El Reglamento tiene por objeto garantizar el acceso centralizado de los ciudadanos y las empresas de Europa a toda la información necesaria para ejercer sus derechos a la movilidad en la Unión y velar por el pleno acceso a los procedimientos en línea de manera no discriminatoria (si existe un procedimiento para los nacionales de un Estados miembro concreto, los usuarios de otros Estados miembros también deben poder acceder a él).

Además, impone a los Estados miembros la obligación de crear un servicio plenamente accesible en línea relativo a los procedimientos más importantes y más frecuentemente utilizados. Incluye un fuerte incentivo para que los Estados miembros adopten ambiciosas estrategias de administración electrónica transfronterizas, de manera que los ciudadanos y las empresas de la UE puedan beneficiarse plenamente de los avances tecnológicos disponibles.

3. El Comité Económico y Social Europeo emitió su dictamen el 18 de octubre de 2017².
4. El Comité de las Regiones no emitió ningún dictamen sobre esta propuesta.
5. La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor del Parlamento Europeo aún no ha sometido a votación su informe.

II. SITUACIÓN ACTUAL

6. El Grupo «Competitividad y Crecimiento» empezó a estudiar la propuesta en junio de 2017. Durante las presidencias maltesa y estonia se celebraron catorce reuniones sobre esta propuesta. Los debates se centraron en los servicios del portal, los requisitos relacionados con los procedimientos en línea, como el principio de «solo una vez», la recogida de opiniones de los usuarios y estadísticas, las soluciones técnicas y los anexos.
7. La evaluación de impacto que acompaña a esta propuesta fue estudiada con detalle el 21 de junio de 2017. En términos generales, las conclusiones de la Comisión en relación con el alcance general y las ambiciones de la propuesta fueron compartidas por las Delegaciones.

² EESC INT/825. Este dictamen del Comité Económico y Social Europeo abarca dos propuestas legislativas del conjunto de medidas en materia de cumplimiento (portal único y herramienta de información del mercado único) y la Comunicación sobre SOLVIT).

8. En su sesión de 24 de noviembre de 2017, el Comité de Representantes Permanentes dio su acuerdo a las últimas modificaciones introducidas en el texto transaccional de la Presidencia (documento 14351/17) y autorizó que se remitiera el texto al Consejo de Competitividad de 30 de noviembre de 2017 a fin de acordar una orientación general. El texto modificado se recoge en el anexo de la presente nota.

III. CONCLUSIÓN

9. Se ruega al Consejo de Competitividad que exprese su aprobación con respecto al texto (orientación general) y dé instrucciones a la Presidencia para que inicie negociaciones con los representantes del Parlamento Europeo y la Comisión Europea sobre este expediente.
-

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativo a la creación de un portal digital único para el suministro de información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo [...] 114, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de texto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo³,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones⁴,

[...],

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

³ DO C [...] de [...], p. [...].

⁴ DO C [...] de [...], p. [...].

- (1) El mercado único es uno de los logros más tangibles de Europa. Al permitir que las personas, las mercancías, los servicios y los capitales circulen libremente, ofrece nuevas oportunidades a los ciudadanos y a las empresas. El presente Reglamento constituye una acción clave de la Estrategia del Mercado Único, **establecida por la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas»**⁵ con el objetivo de liberar todo el potencial del mercado único facilitando a los ciudadanos y a las empresas que se desplacen por el interior de la Unión y que operen, se establezcan y expandan sus actividades a través de las fronteras.
- (2) En la Comunicación sobre el Mercado Único Digital⁶ se reconoce el papel de Internet y de las tecnologías digitales en la transformación de la vida que llevamos y la forma en que trabajamos, ofreciendo inmensas oportunidades para la innovación, el crecimiento y el empleo. En dicha Comunicación también se reconoce que se pueden satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos y las empresas en sus propios países y en sus actividades transfronterizas mediante la expansión y la integración de los sitios, las redes, los servicios y los sistemas europeos existentes y su enlace con un portal digital único. Entre las acciones para 2017 del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020⁷ figura el portal digital único. El Informe sobre la ciudadanía de la UE⁸ considera el portal digital único una prioridad para los derechos de ciudadanía de la Unión.
- (3) El Parlamento Europeo y el Consejo han exigido en repetidas ocasiones un paquete de información y asistencia más completo y fácil de utilizar para ayudar a las empresas a navegar por el mercado único, y que se refuercen y racionalicen los instrumentos del mercado único con el fin de satisfacer mejor las necesidades de las empresas y los ciudadanos en sus actividades transfronterizas.

⁵ [...].

⁶ «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2015) 192 final, de 6 de mayo de 2015.

⁷ «Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración», Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2016) 179 final.

⁸ Informe sobre la ciudadanía de la UE: «Fortaleciendo los derechos de los ciudadanos en una Unión de cambio democrático. Informe sobre la Ciudadanía de la UE», COM(2017) 30/2 final, de 24 de enero de 2017.

- (4) El presente Reglamento responde a estas exigencias ofreciendo a los ciudadanos y a las empresas fácil acceso a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que necesitan para el ejercicio de sus derechos en el mercado interior. Crea un portal digital único en cuyo contexto la Comisión y las autoridades competentes desempeñarían un importante papel para alcanzar estos objetivos.
- (5) [...]
- (6) Dado que [...] **el presente Reglamento** persigue un triple propósito cuyo fin es reducir la carga administrativa que soportan los ciudadanos y las empresas que operan o quieren operar en otros Estados miembros en plena conformidad con las normas y procedimientos nacionales, eliminando la discriminación y garantizando el funcionamiento del mercado interior por lo que respecta al suministro de información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, [...] **el presente Reglamento** debe basarse en el [...] artículo 114, apartado 1, del TFUE.

- (7) A fin de que los ciudadanos y las empresas de la Unión disfruten de su derecho a la libre circulación en el mercado interior, esta debe adoptar medidas específicas que les permitan acceder fácilmente a una información **suficientemente** exhaustiva y fiable sobre sus derechos en virtud del Derecho de la Unión, así como a la información sobre las normas y procedimientos nacionales aplicables que tendrán que cumplir cuando se desplacen, vivan o estudien, se establezcan o realicen negocios en un Estado miembro distinto del suyo propio.
- Es de particular importancia para las nuevas empresas innovadoras que se enfrentan a entornos normativos complejos, como las que participan activamente en el comercio electrónico y la economía colaborativa, que puedan averiguar fácilmente las normas aplicables y cómo aplicarlas a sus actividades empresariales. Por acceso fácil a la información debe entenderse aquel que permite al usuario encontrar la información fácilmente, determinar con facilidad qué partes de la información son pertinentes para su situación concreta y comprender sin dificultad la información pertinente. Debe ser responsabilidad de los Estados miembros decidir cómo velar por el acceso fácil a la información, teniendo en cuenta las necesidades reales [...] de los usuarios.** La información que debe facilitarse a nivel nacional no debe referirse únicamente a la legislación nacional por la que se transpone el Derecho de la Unión, sino también al resto de la legislación nacional aplicable tanto a los ciudadanos y empresas nacionales como a los procedentes de otros Estados miembros.

(7 bis) **La información que ha de facilitarse no debe incluir los sistemas judiciales nacionales, ya que la información relativa a dicho ámbito que es pertinente para los usuarios transfronterizos va figura en el Portal Europeo de e-Justicia. Sin embargo, en algunas situaciones previstas en el presente Reglamento, es posible que los tribunales sean las autoridades competentes, por ejemplo, cuando estos gestionan los registros mercantiles. Asimismo, el principio de no discriminación también debe aplicarse a los procedimientos en línea que dan acceso a los tribunales.**

(8) Está claro que los ciudadanos y las empresas («usuarios») procedentes de otros Estados miembros pueden encontrarse en desventaja, al no estar familiarizados con las normas y sistemas administrativos nacionales, o debido a diferencias en las lenguas utilizadas o a no encontrarse a proximidad geográfica de las autoridades públicas de los Estados miembros en cuestión. La manera más eficaz de reducir los consiguientes obstáculos en el mercado interior es permitir que los usuarios transfronterizos **(usuarios que se encuentran en una situación que no se limita en todos sus aspectos a un único Estado miembro)** accedan a la información en línea en una lengua que puedan entender, para poder así completar íntegramente en línea los procedimientos que les permitan cumplir la legislación nacional, y ofrecerles asistencia cuando las normas y procedimientos no estén suficientemente claros o cuando encuentren obstáculos para ejercer sus derechos.

- (9) Varios actos de la Unión tienen como finalidad proporcionar soluciones mediante la creación de ventanillas únicas sectoriales, como las creadas por la Directiva de servicios⁹ para ofrecer información en línea, servicios de asistencia y acceso a los procedimientos pertinentes para la prestación de servicios; los puntos de contacto para productos¹⁰ y los puntos de contacto para productos de construcción¹¹ establecidos para proporcionar acceso a las normas técnicas de productos específicos; o los centros de asistencia para cualificaciones profesionales¹², cuyo objetivo es ayudar a los profesionales que cruzan las fronteras. Además, se han creado redes, como los Centros Europeos del Consumidor, para promover la comprensión de los derechos de los consumidores de la Unión y ayudar a resolver las reclamaciones sobre compras realizadas en otros Estados miembros de la red durante un viaje o en línea. También está SOLVIT¹³, que trata de aportar soluciones rápidas, eficaces e informales a los particulares y a las empresas cuando las autoridades públicas les deniegan el ejercicio de los derechos que les otorga la Unión en materia de mercado interior. Por último, se han creado varios sitios informativos, como «Tu Europa», en relación con el mercado interior, o el Portal Europeo de e-Justicia, en relación con el ámbito de la justicia, para informar a los usuarios sobre la legislación nacional y de la Unión.
- (10) Como consecuencia del carácter sectorial de estos actos, la información y los servicios de asistencia que se facilitan actualmente en línea, junto con los procedimientos en línea para los ciudadanos y las empresas, siguen estando muy fragmentados. Hay diferencias en cuanto a disponibilidad de la información y los procedimientos en línea, los servicios no tienen calidad suficiente y hay desconocimiento tanto de la información como de los servicios de asistencia. Además, los usuarios [...] **transfronterizos** tienen dificultades para localizar los servicios y acceder a ellos [...].

⁹ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

¹⁰ Reglamento (CE) n.º 764/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen procedimientos relativos a la aplicación de determinadas normas técnicas nacionales a los productos comercializados legalmente en otro Estado miembro y se deroga la Decisión n.º 3052/95/CE (DO L 218 de 13.8.2008, p. 21).

¹¹ Reglamento (UE) n.º 305/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, por el que se establecen condiciones armonizadas para la comercialización de productos de construcción y se deroga la Directiva 89/106/CEE del Consejo (DO L 88 de 4.4.2011, p. 5).

¹² Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

¹³ Recomendación de la Comisión, de 17 de septiembre de 2013, sobre los principios por los que se rige SOLVIT (DO L 249 de 19.9.2013, p. 10).

- (11) El presente Reglamento debe establecer un punto de entrada único, a través del cual los ciudadanos y las empresas deben poder acceder a la información sobre las normas y los requisitos que han de cumplir con arreglo al Derecho nacional y de la Unión. Dicho punto de entrada debe simplificar el contacto de los ciudadanos y las empresas con los servicios de asistencia y resolución de problemas establecidos a nivel nacional o de la Unión y hacerlo más eficaz. Gracias al portal también debe ser más fácil acceder a los procedimientos y completarlos. [...]. En este contexto, el presente Reglamento debe refrendar el recurso al principio de «solo una vez» a efectos del intercambio de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes.
- (12) El portal debe estar centrado en el usuario y ser fácil de utilizar, y debe permitir que los ciudadanos y las empresas interactúen con las administraciones nacionales y de la Unión brindándoles la oportunidad de formular opiniones por lo que respecta tanto a los servicios que se ofrecen a través de él como al funcionamiento del mercado interior según su propia experiencia. La herramienta de opiniones debe permitir que el usuario comunique los problemas, deficiencias y necesidades percibidos, con el fin de alentar la mejora continua de la calidad de los servicios.
- (13) El éxito del portal dependerá del esfuerzo conjunto de la Comisión y los Estados miembros. El portal debe incluir una interfaz común para usuarios, integrada en el sitio ya existente «Tu Europa» y gestionada por la Comisión. La interfaz común para usuarios debe proporcionar enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas disponibles en los sitios gestionados por las autoridades competentes de los Estados miembros y la Comisión. Para simplificar la utilización del portal, la interfaz para usuarios debe estar disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión. El funcionamiento del portal debe apoyarse en herramientas técnicas desarrolladas por la Comisión en **estrecha** colaboración con los Estados miembros.

(14) En la Carta para la constitución de las ventanillas únicas electrónicas en el marco de la Directiva de servicios¹⁴, los Estados miembros se comprometieron voluntariamente a adoptar un enfoque centrado en el usuario para facilitar la información a través de ventanillas únicas, de manera que quedaran cubiertos todos los ámbitos importantes para las empresas, como son los requisitos en materia de IVA, impuesto de sociedades, seguridad social y Derecho laboral. Basándose en la Carta y en la experiencia con el sitio «Tu Europa», la información también debe proporcionar una descripción de los servicios de asistencia y resolución de problemas. [...] **Los ciudadanos y las empresas pueden dirigirse a estos servicios [...] cuando tengan problemas para [...] entender la información, aplicarla [...] a su [...] situación o completar [...] un procedimiento.**

(14 bis) En el presente Reglamento se enumeran los ámbitos de información que son pertinentes para los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos y cumplen sus obligaciones en el mercado interior. En estos ámbitos debe facilitarse información de índole nacional, incluidos los niveles regional y local, y a escala de la Unión, en la que se expliquen las normas y las obligaciones, así como los procedimientos que deben completar los ciudadanos y las empresas para cumplir dichas normas y obligaciones. [...]. Esta información ha de facilitarse de tal modo que permita a los usuarios entender con facilidad las normas y los requisitos básicos aplicables a su situación en dichos ámbitos.

¹⁴ La Carta fue refrendada por el Consejo en 2013.

(14 ter) Cuando sea posible, la información procedente de los Estados miembros ya recabada por la Comisión en virtud del Derecho vigente de la Unión o de acuerdos voluntarios, como ocurre en el caso del portal EURES¹⁵, el Portal Europeo de e-Justicia¹⁶ o la base de datos de profesiones reguladas, debe usarse para cubrir parte de la información que ha de ponerse a disposición de los ciudadanos y las empresas de la UE en el ámbito nacional de conformidad con el presente Reglamento. Cuando los Estados miembros estén ya obligados a proporcionar información en línea en virtud de otras disposiciones vigentes del Derecho de la Unión, como, por ejemplo, en virtud de la Directiva 2014/67/UE, debe ser suficiente con que faciliten enlaces a la información en línea ya existente. Cuando determinados ámbitos de actuación ya se hayan armonizado plenamente mediante el Derecho de la Unión, por ejemplo en lo que respecta a los derechos de los consumidores, la información proporcionada a escala de la Unión bastará, por lo general, para explicar a los usuarios los derechos u obligaciones que les atañen. En tales casos, los Estados miembros solo deberían añadir información relativa a sus procedimientos administrativos y servicios de asistencia nacionales o cualesquiera otras disposiciones administrativas nacionales [...] que [...] sean pertinentes para los usuarios. La información relativa a los derechos de los consumidores no debe interferir con el Derecho contractual privado, sino únicamente informar a los usuarios de sus derechos legales con arreglo al Derecho nacional y de la UE en el contexto de las transacciones comerciales.

¹⁵ **Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016, relativo a una red europea de servicios de empleo (EURES), al acceso de los trabajadores a los servicios de movilidad y a la mayor integración de los mercados de trabajo y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 492/2011 y (UE) n.º 1296/2013 (DO L 107 de 22.4.2016, p. 1).**

¹⁶ **Decisión 2001/470/CE del Consejo, de 28 de mayo de 2001, por la que se crea una Red Judicial Europea en materia civil y mercantil (DO L 174 de 27.6.2001, p. 25).**

(15) El presente Reglamento debe potenciar el aspecto relativo al mercado interior de los procedimientos en línea defendiendo el principio general de no discriminación también en relación con el acceso de los ciudadanos y las empresas a los procedimientos en línea ya establecidos a escala nacional con arreglo al Derecho nacional o de la Unión **y a aquellos procedimientos que pasen a estar íntegramente disponibles en línea de conformidad con el presente Reglamento. Este principio impide que usuarios que estén en situaciones comparables reciban un trato diferente o que usuarios que estén en situaciones distintas reciban el mismo trato, a menos que ello tenga una justificación objetiva. Cuando los usuarios que se encuentren en una situación estrictamente limitada a un único Estado miembro puedan acceder a un procedimiento en línea y completarlo en dicho Estado miembro respecto de uno de los ámbitos abarcados por el presente Reglamento, [...] los usuarios transfronterizos deben poder [...] acceder al mismo procedimiento en línea y completarlo [...], ya sea mediante la misma solución técnica o una [...] solución alternativa técnicamente diferente que conduzca al mismo resultado**, sin obstáculos **discriminatorios**. Tales [...] obstáculos **pueden consistir en soluciones concebidas para el ámbito nacional**, como **utilizar** formularios que requieren números de teléfono nacionales, [...] códigos postales nacionales [...] **o** pagos que solo pueden realizarse por medio de sistemas que no permiten las operaciones transfronterizas [...]. **Dichos obstáculos también pueden derivarse de la ausencia de explicaciones suficientes [...] en una lengua distinta de una lengua [...] que sea oficial en el Estado miembro**, la imposibilidad de presentar pruebas en formato electrónico procedentes de autoridades situadas en otro Estado miembro o la no aceptación de métodos de identificación electrónica emitidos en otros Estados miembros. **El presente Reglamento no debe afectar en modo alguno a los requisitos sustantivos vigentes en virtud del Derecho nacional o de la Unión relativos a los ámbitos de actuación previstos en este Reglamento.**

(15 bis) Cuando los usuarios completen procedimientos en línea a través de las fronteras, han de poder recibir todas las explicaciones [...] pertinentes en al menos una lengua adicional distinta de la lengua oficial del Estado miembro. Ello no exige que los Estados miembros traduzcan [...] sus formularios administrativos, [...] el [...] procedimiento o el resultado del procedimiento a la [...] lengua adicional. No obstante, se anima a los Estados miembros a emplear soluciones técnicas que permitan a los usuarios completar los procedimientos, siempre que sea posible, en la lengua adicional respetando al mismo tiempo las normas nacionales de los Estados miembros acerca del uso de las lenguas.

(15 ter) La cuestión de qué procedimientos en línea nacionales son pertinentes para permitir a los usuarios transfronterizos ejercer sus derechos relativos al mercado único dependerá de si tales usuarios son residentes o están establecidos en el Estado miembro en cuestión o desean acceder a los procedimientos de dicho Estado miembro mientras residen o están establecidos en otro. El presente Reglamento no debe impedir a los Estados miembros exigir que los usuarios transfronterizos que sean residentes o estén establecidos en su territorio obtengan un número de identificación nacional para acceder a los procedimientos nacionales en línea, siempre que ello no entrañe una carga adicional o coste injustificados a dichos usuarios. En el caso de usuarios transfronterizos que no residan o no estén establecidos en el Estado miembro, no es necesario poner plenamente a su disposición en línea los procedimientos nacionales en línea que no sean pertinentes para el ejercicio de sus derechos relativos al mercado único, por ejemplo, la inscripción para recibir servicios locales tales como recogida de basuras o permisos de aparcamiento.

- (16) El presente Reglamento debe basarse en el Reglamento eIDAS¹⁷, que establece las condiciones en las que los Estados miembros reconocen determinados **medios** [...] de identificación electrónica en el caso de las personas físicas y jurídicas pertenecientes a un sistema de identificación electrónica notificado de otro Estado miembro. [...]. **El Reglamento eIDAS prevé las condiciones en las cuales los usuarios pueden utilizar sus medios de identificación y autenticación electrónicos para acceder a servicios públicos en línea en situaciones transfronterizas.**
- (17) Varios actos sectoriales de la Unión, como la Directiva de servicios¹⁸, la Directiva sobre las cualificaciones profesionales¹⁹ y las Directivas sobre contratación pública²⁰, exigen que los procedimientos estén íntegramente disponibles en línea. El presente Reglamento debe añadir los requisitos para que estén íntegramente disponibles en línea varios procedimientos [...] **de vital importancia para la mayoría de los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos y obligaciones a través de las fronteras.**

¹⁷ Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73).

¹⁸ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, pp. 36-68).

¹⁹ Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

²⁰ Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE (DO L 94 de 28.3.2014, pp. 65-242), y Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE (DO L 94 de 28.3.2014, pp. 243-374).

(18) A fin de permitir que los ciudadanos y las empresas disfruten directamente de los beneficios del mercado interior sin tener que soportar cargas administrativas adicionales innecesarias, el presente Reglamento debe exigir la plena digitalización [...] de determinados procedimientos clave para los usuarios transfronterizos, que se enumeran en el anexo II del presente Reglamento, y establecer los criterios para determinar cuándo un procedimiento se considera íntegramente en línea. **Esta obligación solo será aplicable [...] cuando los procedimientos en cuestión existan en el Estado miembro. Uno de tales procedimientos es [...]el «registro general de actividad empresarial» que abarca los trámites comunes necesarios para registrar toda actividad empresarial [...].** Sin embargo, no debería afectar a los procedimientos que conducen a la constitución de sociedades como entidades jurídicas, ya que tales procedimientos requieren un enfoque global destinado a facilitar soluciones digitales durante todo el ciclo de vida de una empresa. Cuando las empresas se establecen en otro Estado miembro, se les exige que se den de alta en el sistema de seguridad social y que contraten un sistema de seguro, con el fin de dar de alta a sus empleados y pagar sus cotizaciones en ambos sistemas. Estos procedimientos son comunes para todas las empresas que operan en cualquier sector de la economía, por lo que conviene exigir que ambos estén disponibles en línea.

(18 bis) El presente Reglamento debe clarificar qué conlleva la puesta a disposición de un procedimiento íntegramente en línea. Se considera que un procedimiento está plenamente en línea si el usuario puede realizar todos los trámites, desde el acceso hasta la conclusión de dicho procedimiento, por lo que respecta a la interacción entre el usuario y la autoridad competente («front-office»), electrónicamente, a distancia y a través de un servicio en línea. El servicio debe orientar al usuario a través de la lista [...] de todos los requisitos que han de satisfacerse y de todas las pruebas que han de presentarse, permitir que el usuario facilite la información y las pruebas del cumplimiento de dichos requisitos y proporcionar un acuse de recibo automático al usuario, a menos que el resultado del procedimiento se dé a conocer de manera inmediata. Cuando sea posible con arreglo al Derecho de la Unión y nacional aplicable, las autoridades competentes también deben entregar electrónicamente al usuario el resultado del procedimiento, tal como se establece en el presente Reglamento. [...].

(18 ter) El presente Reglamento no debe interferir en las competencias de las autoridades nacionales en las diferentes etapas de cualquier procedimiento, incluida la comprobación de la exactitud de la información presentada, ni en los flujos procedimentales en el seno de una autoridad competente o entre autoridades competentes («back-office»), tanto si están digitalizados como si no.

(19) **En varios casos, el usuario tiene que remitir pruebas de hechos que no pueden determinarse por medios en línea, como certificados médicos, certificados de fe de vida o certificados de control técnico de automóviles o de verificación de número de chasis. Siempre que las pruebas de tales hechos puedan presentarse en formato electrónico, tal situación no debe constituir una excepción al principio según el cual debe ofrecerse la tramitación plenamente en línea de un procedimiento.** En **otros** [...] casos, dado el estado actual de la técnica, todavía puede ser necesario que los usuarios de un procedimiento se personen ante una autoridad competente en el marco de un procedimiento en línea [...]. Toda [...] excepción **distinta de las que se deriven del Derecho de la Unión** debe limitarse a las situaciones en las que no exista tecnología digital para lograr el propósito del procedimiento **o cuando esté justificado por una razón imperiosa de interés general, como la lucha contra el fraude.** **En aras de la transparencia, los Estados miembros deben compartir información sobre dichas excepciones con la Comisión y con los demás Estados miembros. Deben discutirse periódicamente en el grupo de coordinación del portal las buenas prácticas nacionales y los avances técnicos que permiten una mayor digitalización.**

(19 bis) En situaciones transfronterizas, el procedimiento para registrar un cambio de dirección puede consistir en dos procedimientos distintos, uno en el Estado miembro de origen para dar de baja la antigua dirección y otro en el Estado miembro de destino para solicitar el registro en la nueva dirección.

(19 ter) El presente Reglamento solo debe abarcar la digitalización del procedimiento por el que se solicita el reconocimiento académico de diplomas, certificados u otras pruebas de cursos completados [...] respecto de una persona que desee proseguir o emprender sus estudios o utilizar un título académico, al margen de las formalidades relacionadas con el reconocimiento de las cualificaciones profesionales, puesto que la Directiva sobre las cualificaciones profesionales ya abarca la digitalización de los requisitos, los procedimientos y las formalidades relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales.²¹

²¹ **Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, pp. 22-142).**

(20) [...]

(21) El presente Reglamento no debe afectar a las normas de coordinación de la seguridad social establecidas en el Reglamento (CE) n.º 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo²² y en el Reglamento (CE) n.º 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo²³, que determinan los derechos y las obligaciones de las personas aseguradas y las instituciones de la seguridad social, así como los procedimientos aplicables en el ámbito de la coordinación de la seguridad social. [...]

(22) Se han establecido varias redes y servicios a nivel nacional y de la Unión para ayudar a los ciudadanos y las empresas en sus actividades transfronterizas. Es importante que estos servicios, entre ellos los Centros Europeos del Consumidor, «Tu Europa - Asesoramiento», SOLVIT, el servicio de asistencia sobre derechos de propiedad intelectual, Europe Direct y la Red Europea para las Empresas, formen parte del portal digital único, para asegurarse de que todos los usuarios potenciales puedan encontrarlos. Los que se enumeran en el anexo III del presente Reglamento se crearon mediante actos vinculantes de la Unión, mientras que los demás operan con carácter voluntario. Los primeros deben estar supeditados a los **requisitos** [...] de calidad establecidos en el presente Reglamento, mientras que los segundos tienen la posibilidad de cumplir tales requisitos si quieren que se pueda acceder a sus servicios a través del portal. **El presente Reglamento no debe alterar el ámbito y la naturaleza de estos servicios, sus disposiciones de gobernanza, los plazos existentes ni la condición voluntaria, contractual o de otra índole con arreglo a la cual operan dichos servicios. Por ejemplo, cuando la asistencia que prestan es de naturaleza informal, el presente Reglamento no debe producir el efecto de transformar esta asistencia en asesoramiento jurídico de naturaleza vinculante.**

²² Reglamento (CE) n.º 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social (DO L 166 de 30.4.2004, pp. 1-123).

²³ Reglamento (CE) n.º 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) n.º 883/2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social (DO L 284 de 30.10.2009, pp. 1-42).

- (23) Por otro lado, **si bien no están obligados a ello**, los Estados miembros y la Comisión pueden decidir añadir otros servicios nacionales de asistencia o resolución de problemas, prestados por autoridades competentes o por entidades privadas o semiprivadas, **como las cámaras de comercio o los servicios no gubernamentales de asistencia a los ciudadanos**, en las condiciones establecidas en el presente Reglamento. En principio, las autoridades competentes deben ser las responsables de ayudar a los ciudadanos y las empresas con cualquier duda que planteen en relación con las normas y los procedimientos aplicables que no puedan resolver del todo los servicios en línea. Sin embargo, en ámbitos muy especializados, y cuando el servicio prestado por las entidades privadas o semiprivadas responda a las necesidades de los usuarios, los Estados miembros pueden proponer a la Comisión que incluya tales servicios en el portal, siempre y cuando cumplan todas las condiciones establecidas en el Reglamento y no dupliquen los servicios de asistencia o resolución de problemas ya existentes.
- (24) Al objeto de asistir a los usuarios en la identificación del servicio adecuado, el presente Reglamento debe establecer una herramienta que dirija automáticamente a los usuarios a dicho servicio.
- (25) El cumplimiento de una lista mínima de requisitos de calidad es un elemento esencial para el éxito de un portal digital único, a fin de garantizar que el suministro de información o de servicios sea fiable, ya que, de lo contrario, minaría seriamente la credibilidad del portal en su conjunto. **El objetivo general de la conformidad es garantizar que la información o el servicio se presentan de forma clara y fácil de utilizar. Es responsabilidad de los Estados miembros determinar de qué modo se presenta la información a lo largo del recorrido del usuario a fin de cumplir este objetivo.**

(25 bis bis) La accesibilidad de la información para los usuarios transfronterizos puede mejorarse sustancialmente si la información está disponible **en otra lengua oficial de la UE que sea ampliamente entendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos** [...]. La traducción de la lengua o lenguas nacionales a esta otra lengua oficial de la Unión debe reflejar de manera exacta el contenido de la información facilitada en la lengua o lenguas nacionales. **Solo debería tener que traducirse a la otra lengua la información que necesiten los usuarios para entender las normas y los requisitos básicos referidos a su situación. El Reglamento, al tiempo que anima a los Estados miembros a traducir tanta información como sea posible a una lengua ampliamente entendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, no debe obligarlos a traducir más información de la que pueda financiarse con cargo al presupuesto de la Unión. La Comisión debe tomar las disposiciones adecuadas para velar por la prestación eficiente de las traducciones a los Estados miembros que las soliciten.**

(25 bis) Con el fin de facilitar el pago de las tasas, los usuarios transfronterizos deben poder recurrir a las transferencias y los adeudos domiciliados previstos en el Reglamento (UE) n.º 260/2012²⁴ o a otros medios de pago transfronterizos de uso generalizado, como las tarjetas de débito o de crédito, para pagar toda tasa exigida como parte de los procedimientos en línea o por la prestación de servicios de asistencia o de resolución de problemas.

(25 ter) Es conveniente [...] que los usuarios estén informados del tiempo estimado que puede durar un procedimiento. Debe informárseles de los plazos o las disposiciones tácitas de aprobación o silencio administrativo aplicables o, si estos no son de aplicación, al menos del tiempo medio, estimado o indicativo que suele llevar la tramitación del procedimiento. Tales estimaciones o indicaciones no deben tener ningún efecto jurídico, sino tan solo ayudar a los usuarios a planificar sus actividades o cualquier trámite administrativo posterior.

²⁴ **Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009 (DO L 94 de 30.3.2012, pp. 22-37).**

(26) El presente Reglamento también debe permitir la verificación de las pruebas facilitadas por los usuarios en formato electrónico cuando tales pruebas se presenten sin sello ni certificación electrónicos de la autoridad competente que las haya expedido, [...] en el caso de que la herramienta técnica **prevista en el presente Reglamento o cualesquiera otros sistemas** que permitan el intercambio directo **o la verificación** de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes [...] no **estén** disponibles. Para estos casos, el presente Reglamento debe prever un mecanismo eficaz de cooperación administrativa entre las autoridades competentes de los Estados miembros, basado en el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), establecido por el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁵.

En tales casos, la decisión de una autoridad competente de usar el sistema IMI debe ser voluntaria, pero una vez que la solicitud de información o cooperación se presente a través del IMI, la autoridad competente que recibe la solicitud tiene la obligación de cooperar y dar una respuesta. La solicitud puede enviarse a través del IMI a [...] una autoridad competente que expide las pruebas o a la autoridad central [...] decidida por los Estados miembros de conformidad con sus propios requisitos administrativos. Para evitar duplicaciones innecesarias y puesto que el Reglamento (UE) 2016/1191 abarca parte de las pruebas pertinentes para los procedimientos previstos en el presente Reglamento, las disposiciones [...] relativas a la cooperación para el IMI establecidas en el Reglamento (UE) 2016/1191 también pueden [...] aplicarse a la obtención de otras pruebas exigidas en procedimientos previstos por el presente Reglamento. A fin de permitir que los organismos, oficinas y agencias de la Unión se conviertan en agentes del IMI, debe modificarse el Reglamento (UE) n.º 1024/2012.

²⁵ Reglamento (UE) n.º 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativo a la cooperación administrativa a través del Sistema de Información del Mercado Interior y por el que se deroga la Decisión 2008/49/CE de la Comisión («Reglamento IMI») (DO L 316 de 14.11.2012, p. 1).

- (27) Los servicios en línea prestados por autoridades competentes son fundamentales para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y las empresas. Cada vez es más frecuente que las administraciones públicas de los Estados miembros dejen de exigir a los ciudadanos y las empresas que presenten la misma información varias veces, y tienden a reutilizar los datos; debería actuarse igual con los usuarios que tienen que completar procedimientos en otros Estados miembros y reducir así la carga adicional.
- (28) Para facilitar en mayor medida el uso de los procedimientos en línea, el presente Reglamento, en consonancia con el principio de «solo una vez», debe proporcionar las bases para la **creación y el uso de una solución técnica** para el intercambio **automatizado** de pruebas de un [...] Estado miembro a otro [...] **entre quienes intervienen en el procedimiento**, previa petición **expresa** por parte de los ciudadanos y las empresas. **Cuando el intercambio de pruebas incluya datos personales, se considerará que esa petición es expresa si contiene una indicación libre, específica, informada e inequívoca del deseo del interesado de que se intercambien los datos personales pertinentes, ya sea mediante una declaración o mediante un acto afirmativo. Si el usuario no es el interesado, el procedimiento en línea no debe afectar a sus derechos contemplados en el Reglamento (UE) 2016/679. La aplicación transfronteriza del** principio de «solo una vez» significa que los ciudadanos y las empresas no deben estar obligados a presentar [...] **los mismos datos** a las autoridades públicas más de una vez **y que estos datos también se pueden utilizar, a solicitud del usuario, para completar procedimientos en línea** transfronterizos [...] **en los que participen usuarios transfronterizos. Todos los intercambios de pruebas transfronterizos deben contar con una base jurídica apropiada, como las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE y 2014/25/UE o, para los procedimientos enumerados en el anexo II, con arreglo a otro Derecho nacional o de la UE aplicable. En caso de que dicha base jurídica implique el tratamiento de datos de carácter personal, este debe hacerse de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento general de protección de datos y en el Reglamento (CE) 45/2001.**

(28 bis) El presente Reglamento debe establecer, como norma general, que el intercambio de pruebas automatizado transfronterizo se produce por petición expresa del usuario. Este requisito no debe aplicarse en los casos en que la legislación nacional o de la Unión pertinente permita el intercambio de datos automatizado transfronterizo sin que exista una petición expresa del usuario.

(29) El sistema técnico seguro que debe establecerse para permitir el intercambio de pruebas en el marco del presente Reglamento también debe ofrecer a las autoridades competentes solicitantes la certitud de que las pruebas han sido proporcionadas por la autoridad expedidora adecuada. **Antes de aceptar la información proporcionada por un usuario en el contexto de un procedimiento, la autoridad competente debe poder comprobar la información en caso de duda y concluir que es exacta.**

(29 bis) Existen diversos componentes que ofrecen capacidades básicas susceptibles de ser utilizadas para crear un sistema técnico, como los componentes ya existentes de entrega electrónica (eDelivery) e identificación electrónica (eID) del Mecanismo «Conectar Europa»²⁶. Estos componentes incluyen especificaciones técnicas, soportes lógicos de muestra y servicios de apoyo, y tienen por objeto garantizar la interoperabilidad entre los sistemas de tecnologías de la información y la comunicación existentes de los Estados miembros, de modo que los ciudadanos, las empresas y las administraciones puedan beneficiarse de unos servicios públicos digitales sin fisuras con independencia del lugar de Europa en el que se encuentren.

²⁶ **Reglamento (UE) n.º 1316/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, por el que se crea el Mecanismo «Conectar Europa», por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 913/2010 y por el que se derogan los Reglamentos (CE) n.º 680/2007 y (CE) n.º 67/2010 (DO L 348 de 20.12.2013, pp. 129-171).**

(30) Dicho sistema debe existir además de otros sistemas que proporcionen mecanismos de cooperación entre autoridades, como el IMI [...], y no debe afectar a otros sistemas, como el previsto en el artículo 4 del Reglamento (CE) n.º 987/2009, el Documento europeo único de contratación de la Directiva (UE) 2014/24 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁷, **el intercambio electrónico de información sobre seguridad social (EESSI) del Reglamento (CE) n.º 987/2009²⁸, el certificado profesional europeo de la Directiva 2005/36/CE**, la interconexión de registros nacionales o la interconexión de registros centrales, mercantiles y de sociedades de la Directiva [...] **(UE) 2017/1132** del Parlamento Europeo y del Consejo²⁹ y los registros de insolvencia del Reglamento (UE) 2015/848 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁰.

²⁷ Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE (DO L 94 de 28.3.2014, pp. 65-242).

²⁸ **Reglamento (CE) n.º 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) n.º 883/2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social (DO L 284 de 30.10.2009, p. 1).**

²⁹ **Directiva (UE) 2017/1132 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, sobre determinados aspectos del Derecho de sociedades (DO L 169 de 30.6.2017, pp. 46-127).** [...]

³⁰ Reglamento (UE) 2015/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, sobre procedimientos de insolvencia (DO L 141 de 5.6.2015, pp. 19-72).

(31) A fin de garantizar la uniformidad de las condiciones para la implantación de un sistema técnico que permita el intercambio de pruebas, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para detallar, en particular, las especificaciones técnicas de un sistema para el tratamiento de las peticiones de intercambio de pruebas por parte del usuario, el envío de esas pruebas, así como las medidas necesarias para garantizar la integridad y la confidencialidad de dicho envío. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo³¹. **La obligación de utilizar el sistema técnico que permita el intercambio automatizado de pruebas debe aplicarse a partir de la fecha establecida en los respectivos actos de ejecución que establecen sus especificaciones técnicas.**

(31 bis) Con objeto de garantizar un nivel elevado de seguridad del sistema técnico para la aplicación transfronteriza del principio de «solo una vez», a la hora de adoptar actos de ejecución que establezcan las especificaciones técnicas para este tipo de sistema, la Comisión debe tener debidamente en cuenta las normas y especificaciones técnicas elaboradas por organizaciones y organismos de normalización europeos e internacionales [en particular por el Comité Europeo de Normalización (CEN), el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)], de conformidad con el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679 y el artículo 22 del Reglamento (CE) 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo.

³¹ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, pp. 13-18).

(32) El cumplimiento de los criterios de calidad debe ser responsabilidad de las autoridades competentes y de la Comisión por lo que respecta a la información, los procedimientos y los servicios de los que son responsables. Los coordinadores nacionales y la Comisión deben supervisar el cumplimiento de los criterios de calidad a nivel nacional y de la Unión, respectivamente, y gestionar cualquier problema que se plantee. El presente Reglamento debe proporcionar a la Comisión una [...] gama de medios para abordar cualquier deterioro de la calidad de los servicios ofrecidos a través del portal, dependiendo de la gravedad y la persistencia de dicho deterioro, lo que incluiría la participación del grupo de coordinación del portal. Esto ha de entenderse sin perjuicio de la responsabilidad general de la Comisión en relación con el seguimiento del cumplimiento del presente Reglamento.

- (33) El presente Reglamento debe especificar las principales funcionalidades de las herramientas técnicas en las que se apoya el funcionamiento del portal, en particular la interfaz común para usuarios, el repositorio de enlaces y el buscador común de servicios de asistencia. **La interfaz común para usuarios debe garantizar que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas en sitios web a nivel nacional y de la Unión. Los Estados miembros y la Comisión deben tratar de proporcionar enlaces a una única fuente de la información requerida para el portal, a fin de evitar confusión entre los usuarios por la duplicación total o parcial de la misma información proporcionada por fuentes distintas. Esto no debe impedir que se relacione con la misma información proporcionada por las autoridades locales o regionales competentes respecto de zonas geográficas diferentes. Tampoco debe impedir cierta duplicación de información cuando esta sea inevitable o deseable, por ejemplo cuando algunos de los derechos, las obligaciones y las normas de la UE se repiten o describen en páginas web nacionales para mejorar la facilidad de uso. Con objeto de reducir al mínimo la intervención humana en la actualización de los enlaces que se utilizarán en la interfaz común para usuarios, debe crearse una conexión directa entre los sistemas técnicos pertinentes de los Estados miembros y el repositorio de enlaces, cuando sea técnicamente posible. Las herramientas comunes de apoyo de tecnologías de la información y la comunicación podrán utilizar el vocabulario de los servicios públicos fundamentales (CPSV) para facilitar la interoperabilidad con los catálogos y la semántica de los servicios nacionales. Debe animarse a los Estados miembros a utilizar el CPSV, pero [...] podrán decidir utilizar soluciones nacionales [...]. La información contenida en el repositorio debe ponerse a disposición del público en un formato de datos abierto y de lectura mecánica para permitir su reutilización, por ejemplo mediante interfaces de programador de aplicaciones (API).**

(33 bis) A fin de garantizar la uniformidad de las condiciones para **la** implantación de las soluciones técnicas en las que se apoya el funcionamiento del portal, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para especificar, **cuando sea necesario, los requisitos de [...]** **interoperabilidad a fin de facilitar la localización de [...]** la información **sobre normas y obligaciones, sobre** procedimientos y **sobre** servicios [...] de asistencia **y** resolución de problemas bajo la responsabilidad de los Estados miembros y la Comisión [...]. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.

(33 ter) El presente Reglamento también debe distribuir claramente la responsabilidad en cuanto al desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento y la seguridad de estas herramientas entre la Comisión y los Estados miembros.

(34) Para desarrollar el pleno potencial de los diferentes ámbitos de información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que han de incluirse en el portal, debe mejorar significativamente el conocimiento entre el público destinatario de su existencia y funcionamiento. Su inclusión en el portal debería facilitar mucho a los usuarios la localización de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que necesitan, incluso cuando no estén familiarizados con ninguno de ellos. Además, se necesitará un esfuerzo coordinado de promoción para garantizar que los usuarios y las empresas de toda la Unión estén al tanto de la existencia del portal y de las ventajas que ofrece. **Las actividades promocionales deben incluir la optimización para motores de búsqueda [...] y otras acciones de sensibilización en línea [...], puesto que son más rentables y tienen potencial para llegar al mayor público destinatario posible.** A fin de alcanzar la máxima eficacia, las acciones promocionales deben coordinarse en el marco del grupo de coordinación, y los Estados miembros deben adaptar sus esfuerzos promocionales, de manera que exista una marca de referencia común en todos los contextos pertinentes, con la posibilidad de crear una alianza de marcas del portal digital único mediante iniciativas nacionales.

(35) Al objeto de obtener la información adecuada para medir **y mejorar** los resultados del portal digital único, el presente Reglamento [...] **debe pedir a las autoridades competentes y a la Comisión que recojan y analicen los** datos relacionados con el uso de los diferentes ámbitos de información, procedimientos y servicios ofrecidos a través del portal. **La recogida de estadísticas, como el número de visitas a páginas web concretas, el número de usuarios en un Estado miembro con respecto a los usuarios de otro Estado miembro, los términos de búsqueda empleados, las páginas más visitadas, los sitios de referencia, [...] o el número, origen y tema de las solicitudes de asistencia, deben mejorar el funcionamiento del portal ayudando a identificar [...] al público, a desarrollar actividades promocionales y a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. La recogida de datos debe tener en cuenta el ejercicio de referencia sobre la administración electrónica de 2001 llevado a cabo por la Comisión para evitar duplicaciones.**

[...] ³² [...]

(36) A fin de establecer normas uniformes sobre el método de [...] **recogida** e intercambio de estadísticas **de los usuarios**, deben conferirse a la Comisión competencias para adoptar actos de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.

³² Acuerdo interinstitucional entre el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea sobre la mejora de la legislación (DO L 123 de 12.5.2016, pp. 1-14).

- (37) La calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles a través del portal deben ser objeto de seguimiento **también** [...] mediante la herramienta de opiniones de los usuarios, que pedirá a estos que evalúen la cobertura y la calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que hayan utilizado. Estas opiniones se recogerán en una herramienta común a la que tendrán acceso la Comisión, las autoridades competentes y los coordinadores nacionales. Al objeto de garantizar la uniformidad de las condiciones de ejecución del presente Reglamento en relación con las funcionalidades **comunes** de las herramientas de opiniones de los usuarios y las modalidades **para** [...] la recogida y la puesta en común de esas opiniones, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.
- (38) El presente Reglamento también debe permitir a los usuarios que comuniquen, de manera voluntaria y anónima, a través de una herramienta de opiniones sobre el mercado interior incluida en el portal, cualquier problema o dificultad con el que se hayan encontrado al ejercer sus derechos en dicho mercado. La herramienta en cuestión solo debe considerarse complementaria de los mecanismos de tramitación de reclamaciones, ya que no puede dar una respuesta personalizada a los usuarios. La información recibida debe combinarse con información **agregada** procedente de los servicios de asistencia y resolución de problemas acerca de casos que hayan tramitado, con el fin de elaborar un resumen de la percepción que tienen los usuarios del mercado interior e identificar los ámbitos problemáticos para posibles acciones futuras destinadas a mejorar el funcionamiento de dicho mercado. **Dicho resumen debe estar relacionado con los instrumentos de información ya existentes, como el cuadro de indicadores del mercado único.**

(38 bis) El derecho de los Estados miembros a decidir quién debe desempeñar el papel de coordinador nacional no debe verse afectado por el presente Reglamento. Los Estados miembros deben ser capaces de adaptar las funciones y responsabilidades relativas al portal a sus propias estructuras administrativas internas. Los Estados miembros deben poder nombrar más coordinadores nacionales para efectuar las tareas mencionadas en el Reglamento solos o conjuntamente con otros para un departamento de la administración, una región geográfica, o conforme a otros criterios. Los Estados miembros deben informar a la Comisión sobre el único coordinador nacional que hayan nombrado para que mantenga contactos con la Comisión.

(39) A fin de facilitar la aplicación del presente Reglamento, en particular mediante el intercambio de las mejores prácticas y la colaboración para mejorar la coherencia de la presentación de la información, tal y como se exige en el propio Reglamento, debe crearse un grupo de coordinación compuesto por los coordinadores nacionales y presidido por la Comisión. El trabajo de este grupo debe **tener en cuenta** [...] los objetivos establecidos en el programa de trabajo anual, **que la Comisión debe presentar al grupo de coordinación para que lo examine. El programa de trabajo anual debe adoptar la forma de directrices o recomendaciones, sin efecto vinculante para los Estados miembros.**

(39 bis) El presente Reglamento debe aclarar qué partes del portal deben ser financiadas con cargo al presupuesto de la Unión y cuáles son responsabilidad de los Estados miembros. La Comisión debe ayudar a los Estados miembros en la determinación de componentes de tecnologías de la información y la comunicación reutilizables y financiación disponible a través de los distintos fondos y programas de la Unión que pueden contribuir a cubrir los costes de las adaptaciones y desarrollos informáticos necesarios a nivel nacional para cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento. El presupuesto requerido para la aplicación del presente Reglamento debe ser compatible con el marco financiero plurianual aplicable. [...]

(39 ter) Se anima a los Estados miembros a coordinar, intercambiar y colaborar más entre sí para incrementar sus capacidades estratégicas, operativas y de investigación y desarrollo en el ámbito de la ciberseguridad, en particular mediante la aplicación de la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre seguridad de las redes y sistemas de información³³ a fin de reforzar la seguridad y la resiliencia de sus administración pública y sus servicios. [...] Se anima a los Estados miembros a aumentar la seguridad de las transacciones y a velar por un grado suficiente de confianza en los medios electrónicos mediante el empleo del marco del eIDAS y, en particular, de niveles de seguridad adecuados. Los Estados miembros podrán adoptar medidas de conformidad con el Derecho de la Unión para proteger la ciberseguridad y evitar la usurpación de identidad u otras formas de fraude.

(40) Cuando las medidas contempladas en el presente Reglamento impliquen el tratamiento de datos personales, deben ejecutarse de conformidad con el Derecho de la Unión sobre la protección de datos personales, en particular [...] ³⁴ [...] [el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁵] y [el nuevo Reglamento que sustituye al Reglamento (CE) n.º 45/2001] del Parlamento Europeo y del Consejo. **Como contempla el Reglamento (UE) 2016/679, los Estados miembros podrán mantener o introducir condiciones adicionales, también límites, con respecto al tratamiento de datos relativos a la salud, y podrán prever normas más concretas sobre el tratamiento de datos de carácter personal de empleados en el contexto laboral.**

³³ **Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a medidas para garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y de la información en la Unión (DO L 194 de 19.7.2016, p. 1).**

³⁴ [...]

³⁵ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

(40 bis) El presente Reglamento debe promover y facilitar la racionalización de los mecanismos de gobernanza de los servicios incluidos en el portal. A tal fin, la Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros, debe revisar los mecanismos de gobernanza existentes y adaptarlos cuando sea necesario, a fin de evitar la duplicación y la ineficiencia.

- (41) El objetivo del presente Reglamento es garantizar que los usuarios que operan en otros Estados miembros tengan acceso en línea a una información nacional y de la Unión exhaustiva, fiable y comprensible sobre derechos, normas y obligaciones, a unos procedimientos en línea que permitan realizar transacciones transfronterizas íntegramente en línea y a servicios de asistencia y resolución de problemas. Dado que este objetivo no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, la Unión puede adoptar medidas, de conformidad con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.
- (42) A fin de que los Estados miembros y la Comisión desarrollen e implanten las herramientas necesarias para llevar a la práctica el presente Reglamento, algunas de sus disposiciones deben ser de aplicación dos años después de su entrada en vigor.
- (43) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y cumple los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, por lo que debe ser implementado de conformidad con tales derechos y principios.
- (44) Se ha consultado al Supervisor Europeo de Protección de Datos de conformidad con el artículo [28, apartado 2] del Reglamento [(CE) n.º 45/2001] [del nuevo Reglamento SEPD], quien ha emitido un dictamen el [inclúyase la fecha].

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

1. El presente Reglamento **establece normas para**:
 - a) [...] la creación y el funcionamiento de un portal digital único que permita a los ciudadanos y las empresas acceder fácilmente a una información **suficientemente** exhaustiva y de gran calidad, a unos servicios eficaces de asistencia y resolución de problemas y a unos procedimientos eficientes en relación con la legislación nacional y de la Unión aplicable a los ciudadanos y las empresas que ejercen o tratan de ejercer sus derechos derivados del Derecho de la Unión en el ámbito del mercado interior, a tenor del artículo 26, apartado 2, del TFUE;
 - b) [...] el uso de los procedimientos por parte de los usuarios de otros Estados miembros y **para** [...] la implementación del principio de «solo una vez»;
 - c) [...] la notificación de los obstáculos del mercado interior a partir de la recogida de opiniones de los usuarios y estadísticas procedentes de los servicios incluidos en el portal.
- 2. Cuando las disposiciones del presente Reglamento entren en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule aspectos específicos del objeto del presente Reglamento, prevalecerá la disposición del otro acto de la Unión.**
- 3. El presente Reglamento no afectará al fondo de ningún procedimiento establecido a nivel nacional o de la Unión en ninguno de los ámbitos cubiertos por él ni a los derechos otorgados por el procedimiento en cuestión. Tampoco afectará a las medidas adoptadas de conformidad con el Derecho de la Unión para garantizar la ciberseguridad e impedir el fraude.**

Artículo 2
Creación del portal digital único

1. La Comisión y los **Estados miembros** [...] crearán un portal digital único («el portal»), de conformidad con el presente Reglamento. El portal consistirá en [...] un portal único, **con una interfaz común para usuarios** gestionada por la Comisión («la interfaz común para usuarios») [...] **que da acceso** [...] a **sitios web** [...] pertinentes tanto nacionales como de la Unión [...].
2. El portal dará acceso a:
 - a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas del Derecho nacional y de la Unión aplicables a los usuarios que ejercen o tratan de ejercer sus derechos derivados del Derecho de la Unión en el ámbito del mercado interior en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - b) información sobre los procedimientos [...] **en línea y fuera de línea y enlaces a los procedimientos en línea** establecidos a nivel nacional o de la Unión para ejercer **los** [...] derechos y cumplir **las** obligaciones y normas **en la esfera del mercado interior en los ámbitos enumerados en el anexo I, incluidos los procedimientos previstos en el anexo II**, así como enlaces **en línea y fuera de línea** a dichos procedimientos;
 - c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que pueden acudir los ciudadanos y las empresas con preguntas o problemas relacionados con los derechos, las obligaciones o los procedimientos a los que se refieren las letras a) y b), que se enumeran en el anexo III y se contemplan en el artículo 6, así como enlaces a dichos servicios.
3. La interfaz común para usuarios [...] estará disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión.

Artículo 3
Definiciones

A efectos del presente Reglamento, se aplicarán las definiciones siguientes:

- 1) «usuario»: todo ciudadano de la Unión, persona física que resida en un Estado miembro o persona jurídica que tenga su domicilio social en un Estado miembro y que acceda, a través del portal, a la información, a los procedimientos o a los servicios de asistencia o resolución de problemas contemplados en el artículo 2, apartado 2;
- 2) «procedimiento»: secuencia de acciones que deben llevar a cabo los usuarios para satisfacer los requisitos que les permitan ejercer sus derechos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a), o para obtener una decisión de una autoridad competente que les permita ejercer tales derechos;
- 3) «autoridad competente»: todo organismo o autoridad de un Estado miembro, establecido a nivel nacional, regional o local, que tenga responsabilidades específicas en relación con la información, los procedimientos o los servicios de asistencia y resolución de problemas que entran en el ámbito de aplicación del presente Reglamento;
- 4) «prueba»: todo documento o dato, tanto si se trata de un texto escrito como de una grabación de audio, de vídeo o audiovisual, independientemente del método utilizado, **requerido** [...] por una autoridad competente para probar unos hechos o el cumplimiento de unos requisitos a efectos de los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra b).

Capítulo II

Servicios del portal

Artículo 4

Acceso a la información

1. Los Estados miembros velarán por que los usuarios puedan acceder, fácilmente y en línea, a través de sus páginas web nacionales, a la información siguiente:
 - a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), derivados del Derecho nacional;
 - b) información sobre los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), establecidos a nivel nacional;
 - c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c), prestados a nivel nacional.

2. La Comisión velará por que los usuarios puedan acceder, fácilmente y en línea, a través del sitio único al que se refiere el artículo 2, apartado 1, a la información siguiente:
 - a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), derivados del Derecho de la Unión;
 - b) información sobre los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), establecidos a nivel de la Unión;
 - c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c), prestados a nivel de la Unión.

Artículo 5

Acceso a los procedimientos

1. [...]
2. **Cada** Estado[...] miembro[...] velará[...] por que los usuarios puedan **acceder** a los procedimientos enumerados en el anexo II **y** completarlos íntegramente en línea, **cuando dichos procedimientos existan en el Estado miembro afectado.**

2 bis. Cuando esté justificado por una razón imperiosa de interés general o cuando el objetivo perseguido por un procedimiento, a que se refiere el apartado 2, no pueda lograrse por medios íntegramente en línea, los Estados miembros podrán exigir al usuario que comparezca en persona ante la autoridad competente para las etapas de procedimiento para las que se requiera la presencia física. Los Estados miembros [...] velarán por que las demás etapas del procedimiento se puedan completar íntegramente en línea.

2 ter. Los Estados miembros [...] registrarán [...] las etapas de procedimiento para las que se requiera la presencia física [...] mencionadas en el apartado 2 bis y los casos de entrega física mencionados en el apartado 3, letra d), en un repositorio común al que podrán acceder [...] la Comisión y los demás Estados miembros.

3. Se considerará que los procedimientos a los que se refiere el apartado 2 se pueden completar íntegramente en línea cuando la identificación, el suministro de información, las pruebas [...], la firma y el envío final se puedan
- a) realizar electrónicamente a distancia, y
 - b) a través de un [...] único canal de [...] **servicios que [...] oriente a los usuarios para que cumplan todos los requisitos relacionados con el procedimiento y que sea de fácil utilización [...]**,
 - c) **de forma que se garantice la entrega de un acuse de recibo automático, a menos que el producto del procedimiento se entregue inmediatamente, y**
 - d) **Cuando [...] el producto del procedimiento también se entregue electrónicamente, [...] o cuando sea necesario para cumplir el Derecho de la Unión o nacional aplicable, [...] mediante entrega física [...]**

4. [...]

[...]

5. [...].
6. [...] **E**l presente artículo **no** impedirá a los Estados miembros brindar a los usuarios la posibilidad adicional de acceder a los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), ni de completarlos por vías diferentes de la electrónica.

Artículo 6

Acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas

1. Los Estados miembros y la Comisión velarán por que los usuarios puedan acceder, fácilmente y en línea, a los servicios de asistencia **y** [...] resolución de problemas a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c).
2. Los coordinadores nacionales y la Comisión podrán proporcionar enlaces a los servicios de asistencia y resolución de problemas que ofrecen las autoridades competentes, la Comisión o los organismos, oficinas y agencias de la Unión, distintos de los enumerados en el anexo III, de conformidad con el artículo 16, apartados 2 y 3, siempre y cuando tales servicios cumplan los requisitos de calidad establecidos en los artículos 9 y 13.

3. Cuando resulte necesario para satisfacer las necesidades de los usuarios, el coordinador nacional podrá proponer a la Comisión que los enlaces a los servicios de asistencia o resolución de problemas prestados por entidades privadas o semiprivadas se incluyan en el portal, siempre y cuando **sus** servicios [...] cumplan las condiciones siguientes:
- a) el servicio ofrece información o asistencia en los ámbitos y con los fines cubiertos por el presente Reglamento, y es complementario de los servicios que ya se incluyen en el portal;
 - b) el servicio se ofrece con carácter gratuito o a un precio asequible para las microempresas o los ciudadanos;
 - c) el servicio cumple los requisitos establecidos en los artículos 9 y 13.
4. Cuando el coordinador nacional proponga la inclusión de un enlace de conformidad con el apartado 3 y proporcione dicho enlace de conformidad con el artículo 16, apartado 3, la Comisión determinará si **el servicio que se incluirá a través del enlace** cumple las condiciones establecidas en [...] el apartado **3**, en cuyo caso activará el enlace.

Capítulo III

Requisitos de calidad

SECCIÓN 1

REQUISITOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS, LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Artículo 7

Calidad de la información sobre los derechos, las obligaciones y las normas

1. **Cuando** [...], los **Estados miembros** y la Comisión [...] sean responsables, **de conformidad con el artículo 4**, de velar por el acceso a la información [...] contemplada en el artículo 2, apartado 2, letra a), **garantizarán** que **dicha** información **sea clara y de fácil utilización y** cumpla los requisitos siguientes:
 - (a) es [...] exacta y **lo suficientemente exhaustiva para** abarcar [...] la información que necesitan saber los usuarios para ejercer sus derechos en pleno cumplimiento de las normas y obligaciones aplicables;
 - (b) incluye referencias, enlaces a actos jurídicos, especificaciones técnicas y orientaciones, en su caso;
 - (c) incluye el nombre de la entidad responsable del contenido informativo;
 - (d) incluye los datos de contacto de todos los servicios de asistencia y resolución de problemas pertinentes, así como los enlaces a dichos servicios;

- (e) incluye la fecha de publicación [...] **o** la última actualización de la información;
 - (f) está bien estructurada y presentada, de manera que los usuarios pueden encontrar rápidamente lo que necesitan;
 - (g) se mantiene actualizada;
 - (h) está redactada en un lenguaje claro y llano, adaptado a las necesidades de los destinatarios.
2. Los [...] **Estados miembros** [...] **harán** la información **a que se refiere el apartado 1 accesible en una lengua que entienda generalmente el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 bis.** [...]

Artículo 8

Calidad de la información sobre los procedimientos

1. A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4, los [...] **Estados miembros** y la Comisión velarán por que, **cuando proceda [...]**, antes de tener que identificarse para iniciar un procedimiento, los usuarios tengan acceso a una explicación clara y sencilla de los siguientes elementos correspondientes a los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra b):
- a) las [...] etapas **básicas** del procedimiento **que debe seguir el usuario**;
 - b) los métodos de autenticación, identificación y firma aceptados para el procedimiento en cuestión;
 - c) el tipo y el formato de las pruebas [...] que deben presentarse;

- d) las vías de reparación o recurso que están **generalmente** disponibles en caso de litigio con las autoridades competentes [...];
- e) [...], las tarifas aplicables y el método de pago en línea;
- f) [...] cualquier plazo aplicable **o modalidad de aprobación tácita o silencio administrativo**;

f bis) cuando no existan plazos, el tiempo medio, estimado o indicativo, que la autoridad competente necesita para completar el procedimiento;

g) **toda** [...] lengua **adicional** [...] en la que se puede completar el procedimiento.

2. Cuando la explicación a la que se refiere el apartado 1 ya exista para los usuarios nacionales, dicha explicación podrá **utilizarse o** reutilizarse a efectos del presente Reglamento, siempre y cuando contenga información sobre la situación de los usuarios **transfronterizos** [...], cuando proceda.
3. Los [...] **Estados miembros** [...] **harán** la explicación a que se refiere el apartado 1 **accesible en una lengua que entienda generalmente el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 bis.** [...]

Artículo 9

Calidad de la información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas

1. A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4, los [...] **Estados miembros** y la Comisión velarán por que, antes de presentar la solicitud de los servicios contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra c), los usuarios tengan acceso a una explicación clara y sencilla de lo siguiente:
 - a) el tipo de servicio que se ofrece, su propósito y los resultados esperados;
 - b) el nombre y los datos de contacto de las entidades responsables del servicio;
 - c) en su caso, las tarifas aplicables y el método de pago en línea;
 - d) el tiempo estimado necesario para la prestación del servicio o un tiempo medio de respuesta;
 - e) [...] **toda** lengua **adicional** [...] en la que puede presentarse la solicitud y que puede utilizarse en los contactos siguientes.

2. Los [...] **Estados miembros** [...] **harán** la explicación a que se refiere el apartado 1 **accesible en una lengua que entienda generalmente el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 bis.** [...]

Artículo 9 bis

Traducción de la información

Cuando los Estados miembros no faciliten la información, las explicaciones y las instrucciones mencionadas en los artículos 7, 8 apartado 1, 9 y 11, apartado 1, letra a) en una lengua oficial de la Unión que entienda generalmente el mayor número posible de usuarios transfronterizos, solicitarán traducciones a dicha lengua, dentro de los límites del presupuesto disponible al que se refiere el artículo 28, apartado 1, letra c).

Los Estados miembros garantizarán que dichas traducciones cubran al menos la información básica en todos los ámbitos enumerados en el anexo I y, cuando se disponga de presupuesto suficiente, cualesquiera otras informaciones, explicaciones e instrucciones de las mencionadas en los artículos 7, 8, apartado 1, 9 y 11, apartado 1, letra a), teniendo en cuenta las necesidades más importantes de los usuarios transfronterizos. Los Estados miembros proveerán al repositorio para enlaces los enlaces a dicha información traducida.

SECCIÓN 2
REQUISITOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON
LOS PROCEDIMIENTOS EN LÍNEA

[Artículo 10

[...]

Artículo 11

Acceso transfronterizo a los procedimientos en línea

0. **Cuando los usuarios de un Estado miembro puedan acceder a los procedimientos a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), establecidos a nivel nacional, y completarlos en línea, los Estados miembros velarán por que los usuarios de otros Estados miembros también puedan acceder a ellos y completarlos en línea de manera no discriminatoria a través de la misma solución o de una solución alternativa.**

1. Las autoridades competentes velarán por que se cumplan al menos los requisitos siguientes **para** [...] los procedimientos contemplados **en el apartado 0** [...]:
- a) que los usuarios puedan acceder a [...] instrucciones para completar el procedimiento en [...] **una lengua oficial de la UE que entienda generalmente el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 bis** [...];
 - b) que los usuarios [...] **puedan presentar la información exigida, incluso cuando la estructura de dicha información difiera de la información semejante del Estado miembro afectado;**
 - c) que los usuarios puedan identificarse **y autenticarse**, firmar [...] **o sellar documentos electrónicamente**, [...] con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, **siempre que sea posible para los usuarios nacionales** [...];
 - d) que los usuarios puedan proporcionar las pruebas de la conformidad con los requisitos aplicables en formato electrónico, **siempre que sea posible también para los usuarios nacionales;**
 - e) cuando para completar un procedimiento haya que realizar un pago, que los usuarios puedan abonar las tasas correspondientes en línea a través de servicios de pago transfronterizos **de amplia disponibilidad** [...] ³⁶.

³⁶ [...]

2. Cuando **el procedimiento no requiera identificación o autenticación electrónicas según lo previsto en el apartado 1, letra c), y cuando** las autoridades competentes **puedan, en virtud del Derecho nacional o de las prácticas administrativas nacionales aplicables, aceptar** copias digitalizadas de pruebas de identidad no electrónicas de los usuarios nacionales, como carnés de identidad o pasaportes, deberán aceptar tales copias digitalizadas **[...]**, de los usuarios de otros Estados miembros.
3. **Cuando no estén disponibles el sistema técnico mencionado en el artículo 12 ni otros sistemas que permitan el intercambio o verificación de pruebas entre los Estados miembros,** las autoridades competentes cooperarán a través del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), establecido por el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, cuando sea necesario verificar la autenticidad de las pruebas que [...] el usuario haya presentado en formato electrónico **a una autoridad competente** a efectos de un procedimiento en línea. **[...]³⁷ [...]**

³⁷ [...]

Artículo 12

Intercambio transfronterizo **automatizado** de pruebas [...] (**principio de «solo una vez»**)

0. Cuando las autoridades competentes presenten legalmente, en su propio Estado miembro, pruebas en un formato electrónico que permita el intercambio automatizado [...] y que sean pertinentes para los procedimientos en línea enumerados en el anexo II y los procedimientos establecidos en las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE y 2014/25/UE, entregarán también dichas pruebas a las autoridades competentes de otros Estados miembros que las soliciten en un formato electrónico que permita el intercambio automatizado.

1. A los fines del intercambio de pruebas para **los** procedimientos en línea **a que se refiere el apartado 0** [...], la Comisión, en colaboración con los Estados miembros, creará un sistema técnico para el intercambio electrónico **automatizado** de pruebas entre [...] distintos Estados miembros («el sistema técnico»).
2. **En particular, el** sistema técnico [...]:
 - a) permitirá el tratamiento de las peticiones de intercambio de pruebas **o de acceso a las mismas**;
 - b) permitirá el envío de pruebas entre los **agentes que las soliciten y las expidan** [...];
 - c) permitirá el tratamiento de las pruebas por parte de las autoridades competentes [...] **solicitantes**;
 - d) permitirá la confidencialidad y la integridad de las pruebas;

[...] **dispondrá la posibilidad de que el** [...] usuario [...] previsualice las pruebas que vaya a [...] **usar la autoridad solicitante** [...];

e bis) garantizará un [...] nivel suficiente de interoperabilidad con [...] otros sistemas [...] pertinentes;

e ter) garantizará un elevado nivel de seguridad para la transmisión y el tratamiento de las pruebas.

2 bis. No será necesario ofrecer la posibilidad de previsualización de las pruebas prevista en el apartado 2, letra e), en los procedimientos en los que la legislación nacional o de la UE aplicable permita el intercambio transfronterizo automatizado de datos sin tal visualización. Dicha previsualización se entenderá sin perjuicio de la información exigida en los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.

3. Los Estados miembros integrarán el sistema técnico **plenamente operativo** en los procedimientos a los que se refiere el apartado [...] **0, a partir de la fecha fijada en los actos de ejecución mencionados en el apartado 7.**
4. Previa petición explícita por parte del usuario, las autoridades competentes responsables de los procedimientos en línea a los que se refiere el apartado 1 solicitarán las pruebas directamente, a través del sistema técnico, a las autoridades competentes que las hayan expedido en otros Estados miembros. Las autoridades **competentes** que expidan las pruebas las enviarán, **de conformidad con el** [...] apartado 2, letra d), a través de este mismo sistema.

4 bis. La petición explícita del usuario mencionada en el apartado 4 no tendrá que aplicarse a los procedimientos en los que la legislación nacional o de la UE aplicable permita el intercambio transfronterizo automatizado de datos sin dicha petición explícita.

5. [...]
6. Las pruebas entregadas [...] **a la autoridad competente solicitante** se limitarán [...] a lo solicitado y [...] solo se utilizarán a los efectos del procedimiento para el que han sido intercambiadas. **Cuando sea necesario el consentimiento del usuario con fines de protección de datos, este se obtendrá con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 y en el Reglamento (UE) 45/2001.**
7. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer las especificaciones del sistema técnico necesario para la aplicación del presente artículo. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo **35, apartado 2** [...].
8. Los apartados **0** [...] a [...] **4** no se aplicarán a los procedimientos establecidos a nivel de la Unión para los que se prevean otros mecanismos de intercambio de pruebas, a menos que el sistema técnico al que se refiere el apartado 1 esté integrado en ellos de conformidad con lo dispuesto en los actos de la Unión por los que se crean.

SECCIÓN 3

REQUISITOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Artículo 13

Requisitos de calidad relacionados con los servicios de asistencia y resolución de problemas

Las autoridades competentes y la Comisión velarán, **dentro del ámbito de sus respectivas competencias**, por que los servicios enumerados en el anexo III y los servicios que se han incluido en el portal de conformidad con el artículo 6, apartados 2, 3 y 4, cumplan los requisitos de calidad siguientes:

[...]

[...] **cuando se amplíen** [...] los plazos, que se informe a los usuarios con antelación de los motivos y **del** [...] nuevo plazo fijado;

c) cuando para la prestación de un servicio haya que realizar un pago, que los usuarios puedan abonar las tasas correspondientes en línea a través de servicios de pago transfronterizos **de amplia disponibilidad** [...].

SECCIÓN 4

SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

Artículo 14

Seguimiento de la calidad

1. Los coordinadores nacionales y la Comisión, **dentro del ámbito de sus respectivas competencias**, realizarán el seguimiento de la conformidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles a través del portal [...] con los requisitos de calidad establecidos en los artículos 7 a 11 y 13. El seguimiento se llevará a cabo sobre la base de los datos recogidos de conformidad con [...] **los artículos 21 y 22**.

2. En caso de **que se produzca un** deterioro de la calidad de los servicios a los que se hace referencia en el apartado 1, prestados por las autoridades competentes, la Comisión podrá adoptar cualquiera de las medidas siguientes, teniendo en cuenta la gravedad y la persistencia del deterioro:
 - a) informar al coordinador nacional pertinente y **pedir** [...] la adopción de medidas correctoras;

 - b) **iniciar un cambio de impresiones sobre buenas prácticas para la mejora de la calidad** [...] en el grupo de coordinación [...];

 - c) enviar una carta con recomendaciones al Estado miembro;

 - d) desconectar temporalmente la información, el procedimiento o el servicio de asistencia o resolución de problemas del portal.

3. Cuando un sistema de asistencia o resolución de problemas cuyos enlaces se hayan proporcionado de conformidad con el artículo 6, apartado [...] **3**, [...] incumpla sistemáticamente los requisitos establecidos en [...] **los** artículos **9 y** 13 o, según los datos recogidos de conformidad con [...] **los** artículos **21 y** 22, haya dejado de satisfacer las necesidades de los usuarios, la Comisión podrá desconectarlo del portal, **previa consulta al coordinador nacional pertinente y, en caso necesario, al grupo de coordinación del portal.**

Capítulo IV

Soluciones técnicas

Artículo 15

Interfaz común para usuarios

1. La Comisión, **en estrecha colaboración con los Estados miembros**, proporcionará una interfaz común para usuarios, con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado del portal.
2. La interfaz común para usuarios dará acceso a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas por medio de enlaces a los sitios **o páginas** web nacionales y de la Unión pertinentes [...] **incluidos** [...] en el repositorio al que se hace referencia en el artículo 16.
3. Los Estados miembros y la Comisión, de conformidad con sus respectivas funciones y responsabilidades con arreglo al artículo 4, velarán por que la información sobre las **normas y obligaciones**, **sobre** los procedimientos y **sobre** los servicios de asistencia y resolución de problemas esté [...] organizada [...] y marcada [...] de forma que sea más fácil localizarla a través de la interfaz **común** para usuarios.

4. La Comisión podrá adoptar actos de ejecución **en los que se establezcan requisitos de interoperabilidad para facilitar la localización de** [...] la información **sobre las normas y obligaciones, sobre** los procedimientos y **sobre** los servicios de asistencia **y** [...] resolución de problemas **a través de** [...] la interfaz común para usuarios. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 35, apartado 2.

Artículo 16

*Repositorio [...] **para** enlaces*

1. La Comisión, **en estrecha colaboración con los Estados miembros,** creará y mantendrá un repositorio electrónico de enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas contemplados en el artículo 2, apartado 2, que permita la conexión entre tales servicios y la interfaz común para usuarios [...].
2. La Comisión facilitará **en el** [...] repositorio de enlaces los enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles en las páginas web gestionadas a nivel de la Unión, y todas sus actualizaciones posteriores.
3. Los coordinadores nacionales facilitarán **en el** [...] repositorio de enlaces los enlaces a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles en las páginas web gestionadas por las autoridades competentes, o por las entidades privadas o semiprivadas a las que hace referencia el artículo 6, apartado 3, y todas sus actualizaciones posteriores.

Al facilitar los enlaces a los servicios de asistencia y resolución de problemas, los coordinadores nacionales indicarán qué servicios prestan las entidades privadas o semiprivadas a las que hace referencia el artículo 6, apartado 3.

3 bis. Cuando sea técnicamente posible, los enlaces a los que hace referencia el apartado 3 se transmitirán automáticamente entre los correspondientes sistemas técnicos de los Estados miembros y el repositorio de enlaces.

4. La Comisión hará públicos los enlaces incluidos en el repositorio.
5. La Comisión y los coordinadores nacionales velarán por que **los enlaces a** la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas que se ofrecen a través del portal no contengan ninguna duplicación innecesaria, total o parcial, que pueda confundir a los usuarios.
6. Cuando el acceso a la información contemplado en el artículo 4 se regule en **otras disposiciones del Derecho** [...] de la Unión, los coordinadores nacionales y la Comisión podrán facilitar enlaces a esa información para cumplir los requisitos de dicho artículo.

Artículo 17

Buscador común de servicios de asistencia

1. A fin de facilitar el acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas enumerados en el anexo III y contemplados en el artículo 6, apartados 2 y 3, las autoridades competentes y la Comisión velarán por que los usuarios puedan acceder a ellos a través del buscador común de servicios de asistencia y resolución de problemas («el buscador común de servicios de asistencia») disponible en el portal.
2. La Comisión desarrollará y gestionará el buscador común de servicios de asistencia y decidirá la estructura y el formato en los que deben facilitarse las descripciones y los datos de contacto de los servicios de asistencia y resolución de problemas, a fin de permitir el funcionamiento adecuado del buscador común de servicios de asistencia.
3. Los coordinadores nacionales proporcionarán a la Comisión las descripciones y los datos de contacto a los que hace referencia el apartado 2.

Artículo 18

Responsabilidades con respecto a las aplicaciones informáticas en las que se apoya el portal

1. La Comisión será responsable del desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento, la seguridad y el alojamiento de las siguientes aplicaciones informáticas y páginas web:
 - a) el sitio único al que se refiere el artículo 2, apartado 1;
 - b) la interfaz común para usuarios a la que se refiere el artículo 15, apartado 1; **en particular el motor de búsqueda o cualquier otra herramienta informática que permita la búsqueda de información y servicios en la web;**
 - c) el repositorio [...] **para** enlaces al que se refiere el artículo 16, apartado 1;
 - d) el buscador común de servicios de asistencia al que se refiere el artículo 17;
 - e) la herramienta de opiniones de los usuarios a la que se refieren el artículo 22, apartado 1, y el artículo 23, apartado 1, letra a).

La Comisión trabajará en estrecha colaboración con los Estados miembros para el desarrollo de las aplicaciones informáticas.

2. Las autoridades competentes serán responsables del desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento y la seguridad de las aplicaciones informáticas relacionadas con las páginas web que gestionan y cuyos enlaces figuran en la interfaz común para usuarios.

Capítulo V

Promoción

Artículo 19

Nombre y sello de calidad

1. La Comisión, en estrecha colaboración con el grupo de coordinación del portal, decidirá, a más tardar **transcurridos seis meses desde** [...] la fecha de **entrada en vigor** [...] del presente Reglamento, el nombre y el logotipo con los que se dará a conocer y se promocionará el portal.
2. **Como prueba de conformidad con los requisitos de calidad contemplados en el capítulo III, e[...]** el nombre **y el logotipo** del portal también servirán de sello de calidad, que únicamente podrán usar como tal los sitios web de información y los servicios de asistencia y resolución de problemas incluidos en el repositorio al que se refiere el artículo 16 [...].

Artículo 20

Promoción

1. **Los Estados miembros** [...] y la Comisión darán a conocer el portal y su utilización entre los ciudadanos y las empresas, y garantizarán **la fácil localización** [...] y la visibilidad del portal y sus servicios a través de motores de búsqueda accesibles públicamente.
2. **Los Estados miembros** [...] y la Comisión coordinarán las actividades de promoción a las que hace referencia el apartado 1 y remitirán al portal **y usarán** [...] su logotipo [...] en tales actividades, junto con cualquier otra marca, según proceda.
3. Los **Estados miembros** [...] y la Comisión velarán por que el portal se pueda localizar fácilmente a través de los sitios web relacionados de los que sean responsables, **en particular mediante la inclusión de** [...] enlaces claros al portal [...].
4. Los coordinadores nacionales darán a conocer el portal entre las autoridades nacionales.

Capítulo VI

Recogida de opiniones y estadísticas de los usuarios

Artículo 21

Estadísticas de los usuarios

1. Las autoridades competentes y la Comisión velarán por que se recojan estadísticas relativas a las visitas de los usuarios al portal y a las páginas web cuyos enlaces se incluyen en el portal, a fin de mejorar el funcionamiento de este.
2. Las autoridades competentes, **los prestadores de servicios de asistencia a los que se hace referencia en el artículo 6, apartado 3,** y la Comisión **recopilarán** [...] e intercambiarán, de forma agregada, el número, el origen y el objeto de las peticiones enviadas a los servicios de asistencia y resolución de problemas, así como el tiempo de respuesta de estos.

2 bis. Las estadísticas recogidas con arreglo a los apartados 1 y 2 en relación con la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas cuyos enlaces figuran en el portal incluyen [...] las siguientes categorías de datos [...]:

- a) datos relativos al número, al origen y al tipo de usuarios del portal [...];**
- b) datos relativos a las preferencias de los usuarios y al recorrido que hacen al visitar el portal [...];**
- c) datos relativos a la utilidad, la facilidad de localización y [...] la calidad de la información, de los procedimientos y de los servicios de asistencia y resolución de problemas.**

3. [...] .
4. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer el método de **recopilación** [...] e intercambio de [...] **las** estadísticas **de usuarios a las que se hace referencia en los apartados 1, 2 y 2 bis**. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 35, apartado 2.

Artículo 22

Opiniones de los usuarios sobre los servicios del portal

1. A fin de obtener información directa de los usuarios acerca de su grado de satisfacción con los servicios prestados en el portal, la Comisión les proporcionará, a través de este, una herramienta fácil de utilizar que les permita **evaluar** [...], de manera anónima, [...] después de utilizar cualquiera de los servicios a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, [...] la calidad y la disponibilidad de los servicios prestados a través del portal y de la interfaz común para usuarios.
2. Las autoridades competentes y la Comisión **darán acceso a los usuarios** [...] a esta herramienta en todas las páginas web que formen parte del portal. [...]
3. La Comisión, **las autoridades competentes** y los coordinadores nacionales tendrán acceso directo a las opiniones de los usuarios recogidas a través de esta herramienta, a fin de abordar, **cuando proceda**, los problemas que se planteen.

4. No obstante lo dispuesto en el apartado 2, las autoridades competentes no estarán obligadas **a dar acceso a los usuarios en sus páginas web a** [...] la herramienta de opiniones de los usuarios contemplada en el apartado 1 [...] cuando en **sus** [...] páginas **ya** exista **una herramienta** [...] **con funciones** similares para realizar un seguimiento de la calidad del servicio. Las autoridades competentes recogerán las opiniones de los usuarios recibidas a través de **su propia** herramienta prevista al efecto y las compartirán con la Comisión y con los coordinadores nacionales de los demás Estados miembros.
5. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer las normas de recogida y puesta en común de las opiniones de los usuarios. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 35, apartado 2.

Artículo 23

Notificaciones sobre el funcionamiento del mercado interior

1. La Comisión:
 - a) proporcionará a los usuarios del portal una herramienta fácil de utilizar para que comuniquen de manera anónima los obstáculos con los que se encuentren en el ejercicio de sus derechos en el mercado interior;
 - b) recogerá la información **agregada** procedente de los servicios de asistencia y resolución de problemas sobre el objeto de las peticiones y las respuestas.

1 bis. La Comisión, las autoridades competentes y los coordinadores nacionales tendrán acceso directo a las opiniones recogidas con arreglo al apartado 1, letra a).

2. La Comisión publicará de forma anónima un resumen en línea de los problemas que surjan de la información recogida de conformidad con el apartado 1.
3. Los Estados miembros y la Comisión analizarán e investigarán los problemas planteados y, cuando sea posible, los resolverán con los medios adecuados.

Capítulo VII

Gobernanza del portal

Artículo 24

Coordinadores nacionales

1. Cada Estado miembro designará un coordinador nacional [...]. Además de cumplir sus obligaciones de conformidad con los artículos 6, 14, 16, 17, 20 y 22, los coordinadores nacionales:
 - a) harán de punto de contacto [...] **en su administración** para todos los asuntos relacionados con el portal;
 - b) [...]
 - c) promoverán la aplicación uniforme de los artículos 7 a 13 entre las autoridades [...] **competentes**;
 - d) velarán por que **se tengan en cuenta** las recomendaciones a las que se refiere el artículo 14, apartado 2, letra c) [...], **en la medida en que esté bajo su control**.

1 bis. Cada Estado miembro podrá además nombrar uno o varios coordinadores con objeto de que lleven a cabo cualquiera de las tareas enumeradas en el apartado 1, de acuerdo con su estructura administrativa interna. Un solo coordinador nacional por cada Estado miembro será responsable de los contactos con la Comisión para todos los asuntos relacionados con el portal.

2. **Los** [...] Estados **miembros** **informarán** a los demás y a la Comisión del nombre y los datos de contacto de sus **coordinadores** **nacionales**.

Artículo 25

Grupo de coordinación

Se creará un grupo de coordinación («el grupo de coordinación del portal»). Estará compuesto por **un** [...] coordinador nacional [...] **por cada Estado miembro** y presidido por un representante de la Comisión. Adoptará su reglamento interno. La Comisión se hará cargo de la secretaría.

Artículo 26

Tareas del grupo de coordinación del portal

1. El grupo de coordinación del portal apoyará la implantación de este. En particular:
 - a) facilitará el intercambio de las mejores prácticas y su actualización periódica;
 - b) debatirá las mejoras para la presentación de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - b bis) ayudará a la Comisión en el desarrollo de las soluciones [...] informáticas comunes en las que se apoya el portal;**
 - c) debatirá el proyecto de programa de trabajo anual;
 - d) ayudará a la Comisión en el seguimiento de la ejecución del programa de trabajo anual;
 - e) ayudará a la Comisión en el seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 7 a 11 y 13;

- f) informará acerca de la aplicación del artículo 5, apartado 2;
 - g) [...] **estudiará la manera de** evitar o eliminar la duplicación innecesaria de los servicios disponibles a través del portal;
 - h) [...] **examinará** los procedimientos o las medidas organizativas para responder con eficiencia a los problemas relacionados con la calidad de los servicios que planteen los usuarios o a las sugerencias de mejora;
 - i) debatirá cuestiones relacionadas con los requisitos de calidad de los servicios que se ofrecen a través del portal;
 - j) ayudará a la Comisión en la organización, la estructura y la presentación de los servicios contemplados en el artículo 2, apartado 2, que figuran en la interfaz común para usuarios;
 - k) facilitará el desarrollo y la ejecución de la promoción coordinada;
 - l) cooperará con los organismos de gobernanza de los servicios o redes de información, asistencia o resolución de problemas.
2. La Comisión podrá consultar al grupo de coordinación sobre cualquier asunto relacionado con la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 27
Programa de trabajo anual

1. La Comisión adoptará el programa de trabajo anual, en el que se especificarán, en particular:
 - a) las acciones para [...] **facilitar** la presentación específica de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - b) las acciones [...] para [...] **facilitar** el cumplimiento de los artículos 5 y 11;
 - c) las acciones [...] para [...] **facilitar** el cumplimiento sistemático de los requisitos establecidos en los artículos 7 a 10;
 - d) las actividades relacionadas con la promoción del portal en consonancia con el artículo 20.

2. A la hora de elaborar el proyecto de programa de trabajo anual, la Comisión tendrá en cuenta **las estadísticas y** las opiniones de los usuarios recogidas de conformidad con [...] **los artículos 21 y 22 y las sugerencias de los Estados miembros**. Antes de la adopción, la Comisión presentará al grupo de coordinación, para debate, el proyecto de programa de trabajo anual.

Capítulo VIII

Disposiciones finales

Artículo 28

Costes

1. El presupuesto general de la Unión Europea cubrirá los costes de:
 - a) desarrollo y mantenimiento de las herramientas de **tecnologías de la información y la comunicación** en las que se apoya la aplicación del presente Reglamento a nivel de la Unión;
 - b) promoción del portal a nivel de la Unión;
 - c) traducción **de la información, las explicaciones y las instrucciones de conformidad con el artículo 9 bis hasta** un volumen máximo **anual** por Estado miembro, **sin perjuicio de posibles reasignaciones en caso necesario para permitir el pleno uso del presupuesto disponible.** [...]

2. Los costes relacionados con los sitios web nacionales, las plataformas de información, los servicios de asistencia y los procedimientos establecidos a nivel de los Estados miembros correrán a cargo de los respectivos presupuestos, salvo indicación en contrario en la legislación de la Unión.

Artículo 29

Protección de los datos de carácter personal

El tratamiento de los datos personales en el marco del presente Reglamento por parte de las autoridades competentes deberá **cumplir lo dispuesto en** [...] [el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo]. El tratamiento de los datos personales por parte de la Comisión en el marco del presente Reglamento será conforme a lo dispuesto en el Reglamento 00/0000 [el nuevo Reglamento que sustituye al Reglamento 45/2001].

Artículo 30

Cooperación con otras redes de información y asistencia

1. **Tras consultar con los Estados miembros,** ¡[...]a Comisión decidirá qué medidas de gobernanza informal vigentes para cualquiera de los servicios de asistencia o resolución de problemas enumerados en el anexo III o para cualquiera de los ámbitos de información que figuran en el anexo I se integran en el grupo de coordinación del portal.
2. Cuando los servicios o redes de información y asistencia hayan sido creados en virtud de un acto **jurídicamente** vinculante de la Unión para cualquiera de los ámbitos de información que figuran en el anexo I, la Comisión coordinará el trabajo del grupo de coordinación del portal y los organismos de gobernanza de dichos servicios o redes para conseguir sinergias y evitar la duplicación.

Artículo 31

[...]

[...]

Artículo 32

Sistema de Información del Mercado Interior

1. El Sistema de Información del Mercado Interior creado en virtud del Reglamento (UE) n.º 1024/2012 se utilizará para los fines de los artículos 5, apartado 4 bis, y 11, apartado 3, [...] **y de acuerdo con lo dispuesto en dichos artículos.**
2. La Comisión podrá decidir utilizar el IMI como repositorio electrónico **para** [...] enlaces con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16, apartado 1.

Artículo 33

Informes y revisión

A más tardar cuatro años después de la entrada en vigor del presente Reglamento y, en lo sucesivo, cada dos años, la Comisión revisará la aplicación del presente Reglamento y presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe de evaluación sobre el funcionamiento del portal y sobre el funcionamiento del mercado interior, basándose en las estadísticas y las opiniones recogidas de conformidad con los artículos 21, 22 y 23. La revisión evaluará, en particular, el alcance del artículo 12 del presente Reglamento, teniendo en cuenta los avances tecnológicos, comerciales y jurídicos relativos al intercambio de pruebas entre autoridades competentes.

Artículo 34

[...]

Artículo 35
Procedimiento de Comité

1. La Comisión estará asistida por un comité. Este comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

Artículo 36
Modificación del Reglamento (UE) n.º 1024/2012

El Reglamento (UE) n.º 1024/2012 queda modificado como sigue:

- 1) El artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 1
Objeto

«El presente Reglamento establece las normas de uso de un Sistema de Información del Mercado Interior («IMI»), para la cooperación administrativa, incluido el tratamiento de los datos de carácter personal, entre [...]:

- a) [...]
- b) [...]
- c) las autoridades competentes [...], **los coordinadores del IMI**, la Comisión y los órganos, oficinas y agencias de la Unión (**«los agentes del IMI»**).

- 2) En el artículo 3, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:
- «1. El IMI se utilizará para los intercambios de información, incluidos los datos de carácter personal, entre los agentes del IMI y el tratamiento de esa información a efectos de:
- a) la cooperación administrativa necesaria de conformidad con los actos enumerados en el anexo;
 - b) la cooperación administrativa que será objeto de un proyecto piloto realizado de conformidad con el artículo 4.»
- 3) En el artículo 5, el párrafo segundo queda modificado como sigue:
- a) la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

«a) “IMI”: herramienta electrónica proporcionada por la Comisión para facilitar la cooperación administrativa [...] **entre los agentes del IMI** [...]»;
 - b) la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) “cooperación administrativa”: colaboración entre los agentes del IMI por medio del intercambio y el tratamiento de información en aras de una mejor aplicación del Derecho de la Unión»;
 - c) se suprime la letra g).

- 4) En el artículo 8, en el apartado 1, se añade la letra siguiente:
- «f) velar por la coordinación con los organismos, oficinas y agencias de la Unión y otorgarles acceso al IMI.».
- 5) En el artículo 9, el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:
- «4. Los Estados miembros, la Comisión y [...] los organismos, oficinas y agencias de la Unión facilitarán los medios adecuados para garantizar que se permita a los usuarios del IMI acceder a los datos de carácter personal tratados en el IMI solo cuando deban conocerlos y dentro de los ámbitos del mercado interior para los que cuenten con acceso conforme al apartado 3.».
- 6) El artículo 21 se modifica como sigue:
- a) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:
- «2. El Supervisor Europeo de Protección de Datos se ocupará del seguimiento y la garantía de aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento cuando la Comisión u [...] organismos, oficinas y agencias de la Unión, como agentes del IMI, realicen el tratamiento de datos de carácter personal. Serán de aplicación, en consecuencia, las funciones y competencias mencionadas en los artículos 58 y 59 del [Reglamento (UE) n.º XX/201Y].»;
- b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:
- «3. Las autoridades nacionales y el Supervisor Europeo de Protección de Datos, cada uno dentro del ámbito de sus competencias respectivas, colaborarán entre sí para garantizar la supervisión coordinada del sistema IMI y de su utilización por los agentes del IMI de conformidad con el artículo 62 del [Reglamento (UE) n.º XX/201Y].»;
- c) se suprime el apartado 4.

- 7) En el artículo 29, se suprime el apartado 1.
- 8) En el anexo, se añaden los siguientes puntos **12 y 13** [...]:

[«12. Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos): artículo 56 y artículos 60-66]

«[...] **13.** [Reglamento (UE) XX/201Y] del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la creación de un portal digital único para proporcionar información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012: **artículos 5, apartado 4bis**, [...] 11, [...] **apartado 3)** [...], **y 16.**»

Artículo 37
Entrada en vigor

[...] 1. [...] El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

[...] 2. [...] El artículo 2, el artículo 4 [...], **los artículos 6 a 9 [...]**, el artículo 13, el artículo 14, el artículo 15, apartados 1 a 3, el artículo 16, el artículo 17, el artículo 21, apartados 1 y 2, el artículo 22, apartados 1 a 4, y el artículo 23 serán de aplicación a partir del ... [dos años después de la entrada en vigor del presente Reglamento].

[...] 3. [...] **La obligación de solicitar traducciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 bis [...]** será de aplicación a partir del ... [tres años después de la entrada en vigor del presente Reglamento].

[...] 4. [...] **El artículo 5, el artículo 11 [...]** y el artículo 12, apartados 1 a 6 y 8, serán de aplicación [...] a partir de ... [[...] cinco años después de la entrada en vigor del presente Reglamento].

5. No obstante la fecha de aplicación establecida para los artículos 2, 7, 8 y 9, [...] las autoridades locales pondrán a disposición la información, las explicaciones y las instrucciones a que se refieren los artículos citados a más tardar el ... [[...] cinco años después de la entrada en vigor del presente Reglamento].

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente

ANEXOS

de la

PROPUESTA DE REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativo a la creación de un portal digital único para el suministro de información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012

ANEXO I

Lista de los ámbitos de información pertinentes para los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos en el mercado interior contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a)

Ámbitos de información relacionados con los ciudadanos:

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS <u>derivados del Derecho nacional y de la Unión</u>
Viajes en el interior de la Unión	<ul style="list-style-type: none">• Documentos que se exigen a los ciudadanos de la Unión, a sus familiares que no son ciudadanos de la Unión, a los menores que viajan solos y a los ciudadanos de terceros países cuando viajan a través de las fronteras interiores de la Unión (carné de identidad, visado, pasaporte)• Derechos y obligaciones de los pasajeros que viajan a la Unión o desde la Unión en avión, tren, barco o autobús y de quienes compran viajes combinados o servicios de viaje vinculados• Asistencia en caso de movilidad reducida cuando se viaja a la Unión o desde la Unión• Transporte de animales, plantas, alcohol, tabaco, cigarrillos y otros productos cuando se viaja a la Unión• Llamadas de voz y envío y recepción de mensajes y datos electrónicos en el interior de la Unión

<p>Trabajo y jubilación en la Unión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de empleo en otro Estado miembro • Incorporación a un puesto de trabajo en otro Estado miembro • Reconocimiento de las cualificaciones para trabajar en otro Estado miembro • Fiscalidad en otro Estado miembro • condiciones de empleo <u>estipuladas por leyes o instrumentos jurídicos</u> (jornada de trabajo, permisos remunerados, derecho a vacaciones, derechos y obligaciones en relación con las horas extraordinarias, chequeos médicos, finalización de contratos y despidos) • Igualdad de trato (normas contra la discriminación en el lugar de trabajo, igualdad salarial entre hombres y mujeres, igualdad salarial entre trabajadores con contratos de duración determinada y trabajadores con contratos de trabajo indefinido) • Obligaciones en materia de salud y seguridad en relación con diferentes tipos de actividad • Derechos y obligaciones en materia de seguridad social en la Unión, incluidos los derechos al cobro de pensiones
<p>Vehículos en la Unión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado temporal o permanente de un vehículo de motor a otro Estado miembro • Obtención y renovación del permiso de conducción • Contratación del seguro obligatorio de los vehículos de motor • Compraventa de vehículos de motor en otro Estado miembro • [...] • Normas de tráfico nacionales y requisitos para los conductores
<p>Residencia en otro Estado miembro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado temporal o permanente a otro Estado miembro • Participación en las elecciones municipales y en las elecciones al Parlamento Europeo • Requisitos para la obtención de títulos de residencia para los ciudadanos de la Unión y sus familiares, incluidos los familiares que no son ciudadanos de la Unión

Educación o contrato de prácticas en otro Estado miembro	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia al colegio en otro Estado miembro • Asistencia a la universidad en otro Estado miembro • Voluntariado en otro Estado miembro • Contrato de prácticas en otro Estado miembro • Investigación en otro Estado miembro en el marco de un programa de educación
Asistencia sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento médico en otro Estado miembro • Compra de productos farmacéuticos con receta en un Estado miembro distinto del que ha emitido la receta, en línea o en persona
Derechos, obligaciones y normas sobre asuntos de familia transfronterizos	<ul style="list-style-type: none"> • Nacimiento, custodia de hijos menores, responsabilidades parentales, obligaciones de alimentos respecto de los hijos en una situación familiar transfronteriza • Vida de pareja con nacionalidades diferentes (matrimonio, separación, divorcio, régimen matrimonial, derechos de los miembros de una unión civil) • Derechos sucesorios en otro Estado miembro
<u>Derechos de los consumidores [...]</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Compraventa de bienes y servicios en otro Estado miembro (incluidos productos financieros), en línea o en persona • Apertura de una cuenta bancaria en otro Estado miembro • Conexión a servicios como el gas, la electricidad, el agua, las telecomunicaciones o internet • Pagos, incluidos los retrasos en los pagos transfronterizos y las transferencias • Derechos y garantías de los ciudadanos en relación con la compraventa de bienes y servicios • <u>seguridad de los productos de consumo</u> • <u>Alquiler de vehículos de motor</u>

Ámbitos de información relacionados con las empresas:

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS
Puesta en marcha, gestión y cierre de una empresa	<ul style="list-style-type: none"> • registro de una empresa (procedimientos de registro y formas jurídicas para hacer negocios) • derechos de propiedad industrial e intelectual (solicitud de patente, registro de marca, dibujo o diseño, obtención de una licencia para reproducción) • lealtad y transparencia en las prácticas comerciales, incluidos los derechos y garantías de los consumidores relacionados con la compraventa de bienes y servicios • servicios en línea para realizar pagos transfronterizos cuando se venden bienes y servicios en la red • derechos y obligaciones derivados del Derecho contractual, incluidos los intereses de demora • procedimientos de insolvencia y liquidación de sociedades • seguro de crédito • fusión de sociedades o venta de empresas
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • condiciones de empleo <u>estipuladas por leyes o instrumentos jurídicos</u> (jornada de trabajo, permisos remunerados, derecho a vacaciones, derechos y obligaciones en relación con las horas extraordinarias, chequeos médicos, finalización de contratos y despidos) • derechos y obligaciones en materia de seguridad social en la Unión (alta como empresario, alta de empleados, notificación de la finalización del contrato de un empleado, pago de cotizaciones sociales, derechos y obligaciones en materia de pensiones) • contratación de trabajadores en otros Estados miembros (desplazamiento de trabajadores, normas sobre la libre prestación de servicios, requisitos de residencia para los trabajadores) • igualdad de trato (normas contra la discriminación en el lugar de trabajo, igualdad salarial entre hombres y mujeres, igualdad salarial entre trabajadores con contratos de duración determinada y trabajadores con contratos de trabajo indefinido) • legislación sobre representación del personal

Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> • IVA: información sobre las normas generales, tipos y exenciones, registro y abono, reembolsos • impuestos sobre consumos específicos: información sobre las normas generales, tipos y exenciones • otros impuestos: pago, coeficientes
Productos	<ul style="list-style-type: none"> • obtención del marcado CE • identificación de las normas aplicables, especificaciones técnicas y certificación de productos • reconocimiento mutuo de productos no sujetos a especificaciones de la Unión • requisitos relativos a la clasificación, el etiquetado y el acondicionamiento de sustancias químicas peligrosas • venta a distancia / fuera de las instalaciones: información que se debe facilitar a los clientes por anticipado, confirmación del contrato por escrito, desistimiento del contrato, entrega de las mercancías, otras obligaciones específicas • derechos y garantías de los consumidores, responsabilidades posventa, vías de reparación de la parte perjudicada • certificación, etiquetas (EMAS, etiquetas energéticas, diseño ecológico, etiqueta ecológica) • reciclaje y gestión de residuos
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • adquisición de licencias, autorizaciones o permisos para poner en marcha una empresa • notificación de actividades transfronterizas a las autoridades • reconocimiento de cualificaciones profesionales

financiación de una empresa	<ul style="list-style-type: none"> • acceso a financiación a nivel de la Unión, incluidos programas de financiación de la Unión y subvenciones a empresas • acceso a financiación a nivel nacional • iniciativas destinadas a los emprendedores (intercambios organizados para nuevos emprendedores, programas de tutorización, etc.)
Contratación pública	<ul style="list-style-type: none"> • participación en licitaciones públicas: normas y procedimientos • presentación de una oferta en línea en respuesta a una licitación pública • notificación de irregularidades en relación con el proceso de licitación
Salud y seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • obligaciones en materia de salud y seguridad en relación con diferentes tipos de actividad, incluida la prevención de riesgos, la información y la formación

ANEXO II

Procedimientos a que se hace referencia en el artículo 5, apartado 2

Sucesos vitales	Procedimientos	Resultado esperado <u>sujeto a una evaluación de la solicitud por la autoridad competente de conformidad con su legislación nacional, cuando corresponda</u>
Nacimiento	Solicitud de <u>prueba de inscripción de nacimiento</u> [...]	<u>Prueba de inscripción de nacimiento o certificado de nacimiento</u>
Estudios	Solicitud de <u>ayudas económicas para cursar estudios de educación superior</u> , como becas <u>o préstamos</u> presentada a un <u>centro o</u> institución públicos	Decisión [...] <u>relativa a</u> la solicitud de <u>ayuda económica</u> [...] <u>o acuse de recibo</u>
	<u>Solicitud de reconocimiento académico de diplomas, certificados u otras pruebas de cursos completados [...]</u>	<u>Decisión relativa a la solicitud de reconocimiento</u>

Trabajo	<u>Solicitud de determinación de la legislación aplicable [...] de conformidad con el título II del Reglamento (UE) 883/2004³⁸</u>	<u>[...] Decisión sobre la legislación aplicable</u>
	<u>Notificación de los cambios en las circunstancias personales o profesionales de [...] la persona [...] que recibe prestaciones de la seguridad social pertinentes a efectos de las citadas prestaciones</u>	<u>Acuse de recibo de la notificación de cambio</u>
	<u>Solicitud de tarjeta sanitaria europea (TSE)</u>	<u>Solicitud de tarjeta sanitaria europea (TSE)</u>
	[...]	[...]
Mudanza	Registrar cambio de domicilio	Confirmación de <u>la baja del registro de la dirección anterior y del registro de la [...] nueva dirección</u>
	[...]	[...]
	<u>Matricular un vehículo de motor procedente o ya matriculado en un Estado miembro mediante procedimientos normalizados³⁹</u>	<u>Prueba de la matriculación de un vehículo de motor [...]</u>

³⁸ **[...] Reglamento (CE) n.º 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social.**

³⁹ **Abarca los siguiente vehículos: a)cualquier vehículo de motor o remolque según el artículo 3 de la Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 263 de 9.10.2007, p. 1) y b) cualquier vehículo de motor de dos o tres ruedas, gemelas o no, destinado a circular por carretera, según el artículo 1 de la Directiva 2002/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 124 de 9.5.2002, p. 1).**

Jubilación	Reclamación de pensiones y prestaciones de prejubilación a un régimen público [...] <u>obligatorio</u>	<u>Acuse de recibo de la reclamación o [...] decisión</u> relativa a la reclamación de pensión o prestación de prejubilación
Puesta en marcha de una empresa	Registro general de actividades empresariales, excluidos los procedimientos relativos a la constitución de sociedades a tenor del artículo 54, párrafo segundo, del TFUE	Confirmación de la realización de todas las etapas necesarias para empezar a funcionar como empresa
	Alta de un empleador (persona física) en sistemas públicos [...] de pensiones y seguros <u>obligatorios</u>	<u>Confirmación del alta o número</u> de registro de la seguridad social
	Alta de empleados en sistemas públicos [...] de pensiones y seguros <u>obligatorios</u>	<u>Confirmación del alta o número</u> de registro de la seguridad social
Actividad empresarial	Notificación a los regímenes de la seguridad social de la finalización del contrato de un empleado, <u>con exclusión de los procedimientos de despido colectivo</u>	Acuse de recibo de la notificación
	Pago de las cotizaciones sociales de los empleados	Recibo u otra forma de confirmación del pago de las cotizaciones sociales de los empleados

ANEXO III

Lista de los servicios de asistencia y resolución de problemas contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra c)

- 1) Ventanillas únicas⁴⁰
- 2) Puntos de contacto para productos⁴¹
- 3) Puntos de contacto para productos de construcción⁴²
- 4) Centros de asistencia para cualificaciones profesionales⁴³
- 5) Puntos de contacto sanitarios⁴⁴
- 6) EURES⁴⁵
- 7) Resolución de litigios en línea⁴⁶

⁴⁰ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

⁴¹ Reglamento (CE) n.º 764/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen procedimientos relativos a la aplicación de determinadas normas técnicas nacionales a los productos comercializados legalmente en otro Estado miembro y se deroga la Decisión n.º 3052/95/CE (DO L 218 de 13.8.2008, pp. 21-29).

⁴² Reglamento (UE) n.º 305/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, por el que se establecen condiciones armonizadas para la comercialización de productos de construcción y se deroga la Directiva 89/106/CEE del Consejo (DO L 88 de 4.4.2011, pp. 5-43).

⁴³ Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales (DO L 255 de 30.9.2005, pp. 22-142).

⁴⁴ Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza (DO L 88 de 4.4.2011, p. 45).

⁴⁵ Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016, relativo a una red europea de servicios de empleo (EURES), al acceso de los trabajadores a los servicios de movilidad y a la mayor integración de los mercados de trabajo y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 492/2011 y (UE) n.º 1296/2013 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DO L 107 de 22.4.2016, pp. 1-28).

⁴⁶ Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1-12).