

I

(Actos legislativos)

REGLAMENTOS

REGLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 2 de octubre de 2018

relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a 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 21, apartado 2, y su artículo 114, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

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

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽¹⁾,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽²⁾,

Considerando lo siguiente:

- (1) El mercado interior es uno de los logros más tangibles de la Unión. 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 un elemento clave de la Estrategia del Mercado Único establecida por la comunicación de la Comisión de 28 de octubre de 2015, titulada «Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas». Esa estrategia tiene por objetivo liberar todo el potencial del mercado interior facilitando a los ciudadanos y a las empresas que se desplacen por el interior de la Unión y que operen, se establezcan y extiendan sus actividades a través de las fronteras.
- (2) En la comunicación de la Comisión de 6 de mayo de 2015, titulada «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa», se reconoce el papel de internet y de las tecnologías digitales en la transformación de nuestras vidas, el cambio en la forma en que los ciudadanos y las empresas acceden a información, adquieren conocimientos, compran bienes y servicios, participan en el mercado y trabajan ofreciendo oportunidades para la innovación, el crecimiento y el empleo. Dicha comunicación, así como diversas resoluciones aprobadas por el Parlamento Europeo, reconocían 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 portales, los sitios web, las redes, los servicios y los sistemas existentes a nivel europeo y mediante su enlace con diferentes soluciones nacionales, creando así una pasarela digital única que sirva como un punto de entrada único europeo (en lo sucesivo, «pasarela»). La comunicación de la Comisión de 19 de abril de 2016, titulada «Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Acelerar la transformación digital de la administración», incluía la pasarela en la lista de acciones para 2017. El Informe de la Comisión de 24 de enero de 2017, titulado «Fortaleciendo los derechos de los ciudadanos en una Unión de cambio democrático — Informe sobre la ciudadanía de la UE 2017», consideraba la pasarela una prioridad para los derechos de los ciudadanos 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 los ciudadanos y a las empresas a navegar por el mercado interior, y para reforzar y racionalizar las herramientas del mercado interior con el fin de satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos y las empresas en sus actividades transfronterizas.

⁽¹⁾ DO C 81 de 2.3.2018, p. 88.

⁽²⁾ Posición del Parlamento Europeo de 13 de septiembre de 2018 (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 27 de septiembre de 2018.

- (4) El presente Reglamento da respuesta a esas exigencias ofreciendo a los ciudadanos y a las empresas un acceso sencillo a la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas que necesitan para ejercer sus derechos en el mercado interior. La pasarela podría contribuir a una mayor transparencia de las normas y regulaciones relativas a diferentes acontecimientos empresariales y de la vida de las personas en ámbitos como los viajes, la jubilación, la educación, el empleo, la atención sanitaria, los derechos de los consumidores y los derechos relativos a la vida familiar. Además, podría contribuir a mejorar la confianza de los consumidores, hacer frente al desconocimiento de las normas en materia de protección del consumidor y de mercado interior y reducir los gastos de las empresas derivados del cumplimiento de la normativa. El presente Reglamento establece una pasarela fácil de utilizar e interactiva que, basándose en las necesidades de los usuarios, los debe guiar hacia los servicios más adecuados. En ese contexto, la Comisión y los Estados miembros han de desempeñar un importante papel para alcanzar esos objetivos.
- (5) La pasarela debe facilitar la interacción entre los ciudadanos y las empresas, por un lado, y las autoridades competentes, por otro, proporcionando acceso a soluciones en línea, facilitando las actividades cotidianas de los ciudadanos y las empresas y reduciendo al mínimo los obstáculos a los que se enfrentan en el mercado interior. La existencia de una pasarela digital única que proporcione acceso en línea a información exacta y actualizada, a procedimientos y a servicios de asistencia y de resolución de problemas podría contribuir a concienciar a los usuarios sobre los diferentes servicios en línea existentes y ahorrarles tiempo y dinero.
- (6) El presente Reglamento persigue tres objetivos, a saber, reducir la carga administrativa que soportan los ciudadanos y las empresas que ejercen o quieren ejercer sus derechos en el mercado interior, incluida la libre circulación de los ciudadanos, en plena conformidad con las normas y procedimientos nacionales, eliminar la discriminación y garantizar el funcionamiento del mercado interior proporcionando información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas. Dado que ampara la libre circulación de los ciudadanos, que no puede considerarse meramente incidental, el presente Reglamento debe basarse en el artículo 21, apartado 2, y el artículo 114, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (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 y no discriminatorias 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 información sobre las normas y procedimientos nacionales aplicables que deban cumplir cuando se desplacen, vivan o estudien, o cuando se establezcan o realicen negocios en un Estado miembro distinto del suyo propio. Se debe considerar que la información es suficientemente exhaustiva cuando incluya toda la información necesaria para que los usuarios comprendan cuáles son sus derechos y obligaciones e identifique las normas que les son aplicables en relación con las actividades que quieren ejercer como usuarios transfronterizos. La información debe formularse de forma clara, concisa y comprensible, ser funcional y estar bien adaptada al grupo de destinatarios. La información sobre los procedimientos debe incluir todos los trámites procedimentales que sean pertinentes para el usuario. Es importante que los ciudadanos y las empresas que se enfrentan a entornos normativos complejos, como los ciudadanos y las empresas que participan activamente en el comercio electrónico y la economía colaborativa, puedan encontrar fácilmente las normas aplicables y cómo se aplican a sus actividades. Por acceso fácil y cómodo a la información debe entenderse aquel que permite al usuario encontrar fácilmente la información, determinar con facilidad qué partes de la información son pertinentes para su situación concreta y comprender fácilmente la correspondiente información. La información que debe facilitarse a nivel nacional no debe referirse únicamente a la normativa nacional por la que se transpone el Derecho de la Unión, sino también al resto de las normas nacionales que se aplican tanto a los usuarios no transfronterizos como a los usuarios transfronterizos.
- (8) Las normas del presente Reglamento sobre suministro de información no deben aplicarse a los sistemas judiciales nacionales, ya que la información en ese ámbito que es pertinente para los usuarios transfronterizos ya figura en el Portal Europeo de e-Justicia. En algunas situaciones previstas en el presente Reglamento, los órganos jurisdiccionales han de considerarse autoridades competentes, por ejemplo, cuando los órganos jurisdiccionales gestionen los registros mercantiles. Asimismo, el principio de no discriminación también debe aplicarse a los procedimientos en línea que dan acceso a los procesos judiciales.
- (9) Está claro que los ciudadanos y las empresas procedentes de otros Estados miembros pueden encontrarse en desventaja, por no estar familiarizados con las normas y sistemas administrativos nacionales, por diferencias en las lenguas utilizadas y por falta de proximidad geográfica con las autoridades competentes de un Estado miembro que no sea el suyo. La manera más eficaz de reducir los consiguientes obstáculos en el mercado interior es permitir que los usuarios transfronterizos y no transfronterizos accedan a información en línea en una lengua que puedan comprender, para que puedan así completar íntegramente en línea los procedimientos que les permitan cumplir la normativa nacional, y ofrecerles asistencia cuando las normas y procedimientos no estén suficientemente claros o cuando encuentren obstáculos al ejercicio de sus derechos.

- (10) Varios actos de la Unión tienen como finalidad proporcionar soluciones mediante la creación de ventanillas únicas sectoriales, incluidas las ventanillas únicas establecidas por la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾, que ofrecen información en línea, servicios de asistencia y acceso a los procedimientos pertinentes para la prestación de servicios; los puntos de contacto de productos, establecidos por el Reglamento (CE) n.º 764/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾, y los puntos de contacto de productos de construcción, establecidos por el Reglamento (UE) n.º 305/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾, que proporcionan acceso a las normas técnicas de productos específicos; y los centros de asistencia nacionales para cualificaciones profesionales establecidos por la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴⁾, 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 adquisiciones realizadas en otros Estados miembros a través de la red al viajar o al comprar en línea. También está SOLVIT, a la que se refiere la Recomendación 2013/461/UE de la Comisión ⁽⁵⁾, 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 sus derechos en el mercado interior. Por último, se han creado varios portales informativos, como «Your Europe», 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 las normas de la Unión y nacionales.
- (11) Como consecuencia del carácter sectorial de esos actos de la Unión, la información y los servicios de asistencia y resolución de problemas 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 esa información como de esos servicios de asistencia y resolución de problemas. Además, los usuarios transfronterizos tienen dificultades para localizar los servicios y acceder a ellos.
- (12) El presente Reglamento debe establecer una pasarela digital única que sirva de punto de entrada único a través del cual los ciudadanos y las empresas puedan acceder a información sobre las normas y los requisitos que han de cumplir en virtud del Derecho de la Unión y nacional. La pasarela debe simplificar el contacto de los ciudadanos y las empresas con los servicios de asistencia y resolución de problemas establecidos a nivel de la Unión o nacional y hacerlo más eficaz. La pasarela también debe facilitar el acceso a los procedimientos en línea y su cumplimiento. El presente Reglamento no debe afectar en modo alguno a los derechos y las obligaciones en virtud del Derecho de la Unión o nacional en el marco de las correspondientes políticas. Por lo que respecta a los procedimientos enumerados en el anexo II del presente Reglamento y los procedimientos previstos en las Directivas 2005/36/CE y 2006/123/CE, y en las Directivas 2014/24/UE ⁽⁶⁾ y 2014/25/UE ⁽⁷⁾ del Parlamento Europeo y del Consejo, el presente Reglamento debe respaldar el recurso al principio de «solo una vez» y respetar plenamente el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal, a efectos del intercambio de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes.
- (13) La pasarela y su contenido deben estar centrados en el usuario y ser fáciles de utilizar. La pasarela debe tener por objetivo evitar solapamientos y proporcionar enlaces a los servicios existentes. Debe permitir que los ciudadanos y las empresas interactúen con los organismos públicos nacionales y de la Unión brindándoles la oportunidad de formular sus observaciones tanto sobre los servicios que se ofrecen a través de ella como sobre el funcionamiento del mercado interior según su propia experiencia. La herramienta de valoración debe permitir que el usuario señale, de un modo que le sea posible mantener el anonimato, los problemas, deficiencias y necesidades percibidos, con el fin de alentar la mejora continua de la calidad de los servicios.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ 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).

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ 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).

⁽⁵⁾ Recomendación 2013/461/UE 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).

⁽⁶⁾ 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, p. 65).

⁽⁷⁾ 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, p. 243).

- (14) El éxito de la pasarela va a depender del esfuerzo conjunto de la Comisión y los Estados miembros. La pasarela debe incluir una interfaz común para usuarios, integrada en el portal ya existente «Your Europe», que gestione la Comisión. La interfaz común para usuarios debe proporcionar enlaces a información, procedimientos y servicios de asistencia o resolución de problemas disponibles en los portales gestionados por las autoridades competentes de los Estados miembros y la Comisión. Para simplificar la utilización de la pasarela, la interfaz común para usuarios debe estar disponible en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión (en lo sucesivo, «lenguas oficiales de la Unión»). El portal «Your Europe» ya existente y su página web de acceso principal, adaptada a los requisitos de la pasarela, deben preservar este enfoque multilingüe con respecto a la información facilitada. El funcionamiento de la pasarela debe apoyarse en herramientas técnicas desarrolladas por la Comisión en estrecha colaboración con los Estados miembros.
- (15) En la Carta para la constitución de las ventanillas únicas electrónicas en el marco de la Directiva 2006/123/CE, que fue aprobada por el Consejo en 2013, 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, incluido el IVA, impuestos sobre la renta, los requisitos en materia de seguridad social y Derecho laboral. Basándose en la Carta y a la luz de la experiencia con el portal «Your Europe», esa información también debe incluir una descripción de los servicios de asistencia y resolución de problemas. Los ciudadanos y las empresas han de poder recurrir a dichos servicios cuando tengan dificultades para comprender la información, aplicarla a su situación o completar un procedimiento.
- (16) El presente Reglamento debe enumerar los ámbitos de información que son pertinentes para los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos y cumplen con sus obligaciones en el mercado interior. Para tales ámbitos, debe facilitarse información suficientemente exhaustiva a escala nacional, también a escala regional y local, y a escala de la Unión, que explique las normas y obligaciones aplicables así como los procedimientos que deben seguir los ciudadanos y las empresas para cumplir dichas normas y obligaciones. Con el fin de garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, la información que se facilite a través de la pasarela ha de ser clara, exacta y actualizada, debe reducirse al mínimo el uso de terminología complicada y limitarse el uso de acrónimos a aquellos que reflejen conceptos simplificados y fácilmente comprensibles que no exijan un conocimiento previo de la cuestión o del ámbito del Derecho correspondiente. Dicha información ha de facilitarse de tal modo que permita a los usuarios comprender con facilidad las normas y los requisitos básicos aplicables a su situación en dichos ámbitos. Los usuarios también deben estar informados sobre la inexistencia, en determinados Estados miembros, de normas nacionales en los ámbitos de información que figuran en el anexo I, en particular cuando dichos ámbitos estén sujetos a normas nacionales en otros Estados miembros. Dicha información sobre la inexistencia de normas nacionales podría incluirse en el portal «Your Europe».
- (17) Cuando sea posible, la información que la Comisión ya haya recabado de los Estados miembros en virtud del Derecho vigente de la Unión o de acuerdos voluntarios, como la recabada para el portal EURES, establecido por el Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾, el Portal Europeo de e-Justicia, establecido por la Decisión 2001/470/CE del Consejo ⁽²⁾, o la base de datos de profesiones reguladas, establecida por la Directiva 2005/36/CE, debe usarse para cubrir parte de la información que ha de ponerse a disposición de los ciudadanos y las empresas a escala de la Unión y nacional de conformidad con el presente Reglamento. Los Estados miembros no están obligados a proporcionar en sus páginas web nacionales información que ya esté disponible en las bases de datos pertinentes gestionadas por la Comisión. Cuando los Estados miembros ya estén obligados a proporcionar información en línea en virtud de otros actos de la Unión, como la Directiva 2014/67/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾, debe ser suficiente con que faciliten enlaces a la información en línea ya existente. Cuando determinados ámbitos políticos 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 debe bastar, por lo general, para que los usuarios entiendan sus correspondientes derechos u obligaciones. En tales casos, los Estados miembros solo han de estar obligados a proporcionar información adicional relativa a sus procedimientos administrativos y servicios de asistencia nacionales o cualesquiera otras normas administrativas

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ 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).

⁽³⁾ Directiva 2014/67/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a la garantía de cumplimiento de la Directiva 96/71/CE, sobre el desplazamiento de trabajadores efectuado en el marco de una prestación de servicios, y por la que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 relativo a la cooperación administrativa a través del Sistema de Información del Mercado Interior («Reglamento IMI») (DO L 159 de 28.5.2014, p. 11).

nacionales que sean pertinentes para los usuarios. La información relativa a los derechos de los consumidores, por ejemplo, no debe afectar al Derecho contractual, sino informar a los usuarios de sus derechos en virtud del Derecho de la Unión y nacional en el contexto de las transacciones comerciales.

- (18) El presente Reglamento debe potenciar la dimensión relativa al mercado interior de los procedimientos en línea, contribuyendo de este modo a la digitalización del mercado interior, 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 nivel nacional sobre la base del Derecho de la Unión o nacional y a los procedimientos que deben ser plenamente accesibles en línea de conformidad con el presente Reglamento. Cuando los usuarios que se encuentren en una situación exclusivamente 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 cubiertos por el presente Reglamento, los usuarios transfronterizos deben también 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. Dichos obstáculos pueden derivarse de soluciones concebidas a escala nacional, como utilizar en los formularios casillas que requieren números de teléfono nacionales, prefijos nacionales de números de teléfono o códigos postales nacionales, el pago de tarifas que solo pueden efectuarse por medio de sistemas que no permiten las operaciones transfronterizas, la ausencia de explicaciones detalladas en una lengua que comprendan los usuarios transfronterizos, la imposibilidad de presentar pruebas en formato electrónico procedentes de autoridades situadas en otro Estado miembro y la falta de aceptación de medios electrónicos de identificación emitidos en otros Estados miembros. Los Estados miembros deben ofrecer soluciones para dichos obstáculos.
- (19) Cuando los usuarios completen procedimientos en línea a través de las fronteras han de poder recibir todas las explicaciones pertinentes en una lengua oficial de la Unión que sea ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos. Ello no significa que los Estados miembros tengan que traducir sus formularios administrativos relacionados con el procedimiento, ni el resultado de ese procedimiento, a dicha lengua. No obstante, se anima a los Estados miembros a emplear soluciones técnicas que permitan a los usuarios completar los procedimientos, en la mayor medida posible, en dicha lengua, respetando al mismo tiempo las normas de los Estados miembros relativas al uso de lenguas.
- (20) Los procedimientos nacionales en línea que son pertinentes para que los usuarios transfronterizos puedan ejercer sus derechos en el mercado interior dependen 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 Estado miembro. 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 o coste adicional injustificado a dichos usuarios. En el caso de usuarios transfronterizos que no residan o no estén establecidos en el Estado miembro de que se trate, 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 en el mercado interior, por ejemplo, la inscripción para recibir servicios locales como la recogida de basura o permisos de aparcamiento.
- (21) El presente Reglamento debe basarse en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹⁾, que establece las condiciones en las que los Estados miembros reconocen determinados métodos 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 (UE) n.º 910/2014 establece las condiciones en las que los usuarios pueden utilizar sus métodos de identificación y autenticación electrónicos para acceder a servicios públicos en línea en situaciones transfronterizas. Se alienta a las instituciones, órganos y organismos de la Unión a que acepten métodos de identificación y autenticación electrónicos para los procedimientos de los que son responsables.
- (22) Varios actos sectoriales de la Unión, como las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE y 2014/25/UE, exigen que los procedimientos estén íntegramente disponibles en línea. El presente Reglamento debe exigir que un cierto número de otros procedimientos de gran importancia para la mayoría de los ciudadanos y las empresas que ejercen sus derechos y cumplen con sus obligaciones a través de las fronteras estén íntegramente disponibles en línea.

⁽¹⁾ 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).

- (23) A fin de permitir que los ciudadanos y las empresas disfruten directamente de las ventajas del mercado interior sin incurrir en cargas administrativas adicionales innecesarias, el presente Reglamento debe exigir una plena digitalización de la interfaz para usuarios de determinados procedimientos clave para los usuarios transfronterizos, que se enumeran en el anexo II del presente Reglamento. El presente Reglamento también debe establecer los criterios para determinar cuándo un procedimiento se considera íntegramente en línea. La obligación de hacer que tal procedimiento esté disponible íntegramente en línea solo debe aplicarse cuando el procedimiento se haya establecido en el Estado miembro de que se trate. El presente Reglamento no debe aplicarse al registro inicial de una actividad empresarial, a los procedimientos que conducen a la constitución de sociedades como entidades jurídicas o a la posterior presentación de documentos por parte de dichas sociedades, 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. Pueden tener que notificar sus actividades empresariales, obtener permisos o registrar los cambios efectuados en su actividad empresarial. Dichos procedimientos son comunes para las empresas que operan en muchos sectores de la economía, por lo que conviene exigir que estén disponibles en línea.
- (24) El presente Reglamento debe clarificar qué conlleva la puesta a disposición de un procedimiento íntegramente en línea. Un procedimiento debe considerarse íntegramente en línea si el usuario puede realizar todos los trámites, desde el acceso hasta la conclusión, interactuando con la autoridad competente («front-office»), electrónicamente, a distancia y a través de un servicio en línea. Este servicio en línea debe orientar al usuario a través de una lista de todos los requisitos que han de satisfacerse y de todas las pruebas que han de aportarse, permitir que el usuario facilite la información y las pruebas del cumplimiento de todos esos requisitos y proporcionar un acuse de recibo automático al usuario, a menos que el resultado del procedimiento se dé a conocer de manera inmediata. Esto no debe impedir que las autoridades competentes se pongan directamente en contacto con los usuarios, en caso necesario para obtener más clarificaciones necesarias para los fines del procedimiento. 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.
- (25) El presente Reglamento no debe afectar al fondo de los procedimientos enumerados en el anexo II, que se establecen a escala nacional, regional o local, y no prevé normas materiales o de procedimiento en los ámbitos cubiertos por el anexo II, incluido el ámbito fiscal. La finalidad del presente Reglamento es establecer los requisitos técnicos con objeto de asegurar que dichos procedimientos, cuando hayan sido establecidos en los Estados miembros en cuestión, se pongan íntegramente a disposición en línea.
- (26) El presente Reglamento no debe afectar a las competencias de las autoridades nacionales en cualquier procedimiento, incluida la comprobación de la exactitud y validez de la información o las pruebas aportadas, e incluida la comprobación de la autenticidad en caso de que las pruebas se presenten mediante medios distintos del sistema técnico basado en el principio de «solo una vez». El presente Reglamento tampoco debe afectar a los flujos procedimentales en el seno de una autoridad competente o entre autoridades competentes («back-office»), tanto si están digitalizados como si no. Cuando sea necesario, como parte de alguno de los procedimientos de registro de los cambios efectuados en las actividades empresariales, los Estados miembros deben seguir pudiendo requerir la intervención de notarios o abogados que podrían querer utilizar medios de verificación, incluidas videoconferencias u otros medios en línea, que permitan establecer una conexión audiovisual en tiempo real. No obstante, dicha participación no debe impedir que los procedimientos de registro de dichos cambios se realicen íntegramente en línea.
- (27) En algunos casos, los usuarios podrían tener que aportar pruebas para demostrar hechos que no pueden establecerse por vía electrónica. Dichas pruebas podrían incluir certificados médicos, certificados de fe de vida, o certificados de control técnico de automóviles o de confirmación de su número de chasis. Siempre que las pruebas puedan aportarse en formato electrónico, esto no debe constituir una excepción al principio de que un procedimiento debe estar disponible íntegramente en línea. En otros casos, todavía podría ser necesario que los usuarios de un procedimiento se personen ante una autoridad competente en el marco de un procedimiento en línea. Estas excepciones, distintas de las que se desprenden del Derecho de la Unión, deben limitarse a las situaciones que estén justificadas por una razón imperiosa de interés general en los ámbitos de la seguridad pública, la salud pública o la lucha contra el fraude. A fin de garantizar la transparencia, los Estados miembros deben compartir con la Comisión y los demás Estados miembros información sobre dichas excepciones y los motivos por los que pueden aplicarse y las circunstancias en las que pueden aplicarse. No se debe exigir a los Estados miembros que informen sobre cada caso específico en que, excepcionalmente, se haya requerido personarse, pero deben informar de las disposiciones nacionales que contemplan dichos casos. Las buenas prácticas nacionales y los avances técnicos que permitan una mayor digitalización a este respecto deben ser tratados periódicamente en un grupo de coordinación de la pasarela.

- (28) En situaciones transfronterizas, el procedimiento de registro de un cambio de dirección puede consistir en dos procedimientos distintos, uno en el Estado miembro de origen para solicitar darse de baja de la antigua dirección y otro en el Estado miembro de destino para solicitar registrarse en la nueva dirección. Ambos procedimientos deben ser objeto del presente Reglamento.
- (29) Habida cuenta de que la Directiva 2005/36/CE ya regula la digitalización de los requisitos, los procedimientos y las formalidades relativas al reconocimiento de las cualificaciones profesionales, el presente Reglamento solo debe regular 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 comenzar o proseguir sus estudios o utilizar un título académico, al margen de las formalidades relacionadas con el reconocimiento de las cualificaciones profesionales.
- (30) El presente Reglamento no debe afectar a las normas de coordinación de la seguridad social establecidas en los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 ⁽¹⁾ y (CE) n.º 987/2009 ⁽²⁾ del Parlamento Europeo y del Consejo, 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.
- (31) Se han establecido varias redes y servicios a nivel de la Unión y nacional para ayudar a los ciudadanos y las empresas en sus actividades transfronterizas. Es importante que esos servicios, entre ellos los servicios de asistencia o de resolución de problemas existentes establecidos a escala de la Unión, como los Centros Europeos del Consumidor, «Your Europe — Asesoramiento», SOLVIT, el servicio de asistencia sobre derechos de propiedad intelectual, Europe Direct y la Red Europea para las Empresas, formen parte de la pasarela, a fin de asegurarse de que todos los usuarios potenciales puedan encontrarlos. Los servicios que se enumeran en el anexo III se establecieron mediante actos vinculantes de la Unión, mientras que otros servicios operan con carácter voluntario. Los servicios establecidos mediante actos vinculantes de la Unión deben estar supeditados a los requisitos de calidad establecidos en el presente Reglamento. Los servicios que operan con carácter voluntario deben cumplir tales requisitos si la intención es que sean accesibles a través de la pasarela. El presente Reglamento no debe alterar el alcance ni la naturaleza de esos servicios, los mecanismos relativos a su gobernanza, los plazos existentes ni la condición voluntaria, contractual o de otra índole en la que operan. Por ejemplo, cuando la asistencia que prestan es de carácter informal, el presente Reglamento no debe tener por efecto la transformación de esta asistencia en un asesoramiento jurídico de naturaleza vinculante.
- (32) Por otro lado, los Estados miembros y la Comisión deben poder añadir a la pasarela otros servicios nacionales de asistencia o resolución de problemas, prestados por autoridades competentes o por entidades privadas o semiprivadas, u organismos públicos, como cámaras de comercio o 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 la pasarela, siempre y cuando cumplan todas las condiciones establecidas en el presente Reglamento y no supongan una duplicidad respecto de los servicios de asistencia o resolución de problemas ya existentes.
- (33) Al objeto de asistir a los usuarios en la identificación del servicio adecuado, el presente Reglamento debe establecer un buscador de servicios de asistencia que dirija automáticamente a los usuarios a dicho servicio.
- (34) El cumplimiento de una lista mínima de requisitos de calidad es un elemento esencial para el éxito de la pasarela, a fin de garantizar que el suministro de información o la prestación de servicios sea fiable, ya que, de lo contrario, minaría seriamente la credibilidad de la pasarela 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. Por ejemplo, si bien es conveniente que, antes de iniciar un procedimiento, los usuarios estén informados sobre los medios de recurso generalmente disponibles en caso de resultado negativo de un procedimiento, es mucho más fácil para el usuario ofrecer al final del procedimiento información específica sobre los posibles pasos que han de adoptarse en tal caso.

⁽¹⁾ 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, p. 1).

⁽²⁾ 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).

- (35) El acceso a la información para los usuarios transfronterizos puede mejorarse sustancialmente si la información se pone a disposición en una lengua oficial de la Unión ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos. En la mayoría de los casos esta lengua debe ser la lengua extranjera más estudiada por los usuarios en toda la Unión, pero en algunos casos específicos, en particular en el caso de la información que han de facilitar a nivel local municipios pequeños situados cerca de la frontera de un Estado miembro, la lengua más adecuada puede ser la utilizada como primera lengua por los usuarios transfronterizos del Estado miembro vecino. La traducción de la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro de que se trate a esa otra lengua oficial de la Unión debe reflejar de manera exacta el contenido de la información facilitada en la lengua o lenguas originales. La traducción podría limitarse a la información que necesiten los usuarios para comprender las normas y los requisitos básicos aplicables a su situación. Si bien se debe alentar a los Estados miembros a que traduzcan tanta información como sea posible a una lengua oficial de la Unión ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, el volumen de información que ha de traducirse, en virtud del presente Reglamento debe depender de los recursos financieros de que se disponga para este fin, en particular los procedentes del presupuesto de la Unión. La Comisión debe tomar las disposiciones adecuadas para velar por el suministro eficiente de traducciones a los Estados miembros que las soliciten. El grupo de coordinación de la pasarela debe tratar y ofrecer orientaciones sobre la lengua o lenguas oficiales de la Unión a la o a las que deba traducirse la información.
- (36) De conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾, los Estados miembros han de garantizar que los sitios web de sus organismos públicos sean accesibles con arreglo a los principios de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y solidez y que cumplan los requisitos establecidos en dicha Directiva. La Comisión y los Estados miembros deben garantizar el cumplimiento de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, en particular sus artículos 9 y 21, y, con el fin de fomentar el acceso a la información de las personas con discapacidad intelectual, deben proporcionarse alternativas en un lenguaje fácil de leer en la mayor medida posible de conformidad con el principio de proporcionalidad. Los Estados miembros, mediante la ratificación, y la Unión, mediante la celebración ⁽²⁾, de la citada Convención, se han comprometido a adoptar medidas adecuadas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, a nuevas tecnologías y sistemas de la información y la comunicación, incluido internet, facilitando el acceso a información de las personas con discapacidad intelectual, ofreciendo alternativas en un lenguaje fácil de leer en la mayor medida posible y de manera proporcionada.
- (37) La Directiva (UE) 2016/2102 no se aplica a los sitios web ni a las aplicaciones para dispositivos móviles de las instituciones, órganos y organismos de la Unión, pero la Comisión debe velar por que la interfaz común para usuarios y las páginas web bajo su responsabilidad que hayan de incluirse en la pasarela sean accesibles para las personas con discapacidad, lo que significa que sean perceptibles, utilizables, comprensibles y sólidas. Perceptibilidad significa que la información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a este de manera que pueda percibirlos; operabilidad significa que los componentes y la navegación de la interfaz común para usuarios deben poder utilizarse; comprensibilidad significa que la información y el funcionamiento de la interfaz común para usuarios deben ser comprensibles; y solidez significa que los contenidos deben ser suficientemente sólidos para poder ser interpretados de forma fiable por una gran variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de apoyo. Respecto de los conceptos de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y solidez, se alienta a la Comisión a que cumpla las normas armonizadas pertinentes.
- (38) Con el fin de facilitar el pago de tarifas exigidas como parte de los procedimientos en línea o por la prestación de servicios de asistencia o de resolución de problemas, los usuarios transfronterizos deben poder recurrir a las transferencias y los adeudos domiciliados previstos en el Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾ o a otros medios de pago transfronterizos de uso generalizado, como las tarjetas de débito o de crédito.
- (39) Es conveniente que los usuarios estén informados del tiempo estimado que puede durar un procedimiento. En consecuencia, se debe informar a los usuarios de los plazos o las disposiciones de aprobación tácita 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 de que se trate. Tales estimaciones o indicaciones deben tan solo ayudar a los usuarios a planificar sus actividades o cualquier trámite administrativo posterior y no deben tener ningún efecto jurídico.

⁽¹⁾ Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público (DO L 327 de 2.12.2016, p. 1).

⁽²⁾ Decisión 2010/48/CE del Consejo, de 26 de noviembre de 2009, relativa a la celebración, por parte de la Comunidad Europea, de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (DO L 23 de 27.1.2010, p. 35).

⁽³⁾ 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, p. 22).

- (40) El presente Reglamento también debe permitir la verificación de las pruebas aportadas por los usuarios en formato electrónico cuando tales pruebas se presenten sin sello ni certificación electrónicos de la autoridad competente que las haya proporcionado, o cuando la herramienta técnica establecida por el presente Reglamento o cualquier otro sistema que permita el intercambio directo o la verificación de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes no esté disponible. Para dichos casos, el presente Reglamento debe disponer 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 Consejo⁽¹⁾. En tales casos, la decisión de una autoridad competente de usar el sistema IMI debe ser voluntaria, pero una vez que esa autoridad haya presentado una solicitud de información o cooperación 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 proporciona las pruebas o a la autoridad central designada por los Estados miembros de conformidad con sus propias normas administrativas. Para evitar duplicidades innecesarias y puesto que el Reglamento (UE) 2016/1191 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽²⁾ se aplica a 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 los efectos de otras pruebas exigidas en procedimientos previstos por el presente Reglamento. A fin de permitir que los órganos y organismos de la Unión se conviertan en agentes del IMI, debe modificarse el Reglamento (UE) n.º 1024/2012.
- (41) Los servicios en línea prestados por autoridades competentes son fundamentales para mejorar la calidad y seguridad de los servicios prestados a los ciudadanos y las empresas. Cada vez es más frecuente que las administraciones públicas de los Estados miembros tiendan a reutilizar los datos, dispensando a ciudadanos y empresas del requisito de presentar la misma información varias veces. La reutilización de datos se debe facilitar para usuarios transfronterizos con el fin de reducir la carga adicional.
- (42) Con el fin de permitir el intercambio lícito transfronterizo de pruebas e información mediante la aplicación a escala europea del principio de «solo una vez», la aplicación del presente Reglamento y de dicho principio debe cumplir todas las normas de protección de datos aplicables, incluidos los principios de reducción al mínimo de los datos, exactitud, limitación del almacenamiento, integridad y confidencialidad, necesidad, proporcionalidad y limitación de la finalidad. Su aplicación también debe cumplir plenamente los principios de seguridad desde el diseño y de protección de la intimidad desde el diseño, y debe asimismo respetar los derechos fundamentales de las personas, incluidos los relacionados con la equidad y la transparencia.
- (43) Los Estados miembros deben velar por que se proporcione a los usuarios de procedimientos información clara sobre la forma en que los datos personales que les conciernen serán tratados, de conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽³⁾ y con los artículos 15 y 16 del Reglamento (UE) 2018/1725⁽⁴⁾.
- (44) 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 un sistema técnico plenamente operativo y seguro para el intercambio transfronterizo automatizado de pruebas entre los actores que intervienen en el procedimiento, cuando así lo soliciten expresamente los ciudadanos y las empresas. Cuando el intercambio de pruebas incluya datos personales, se debe considerar que esa solicitud es expresa si contiene una indicación formulada libremente, 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 la persona a la que conciernen los datos, el procedimiento en línea no debe afectar a sus derechos en virtud del Reglamento (UE) 2016/679. La aplicación transfronteriza del principio de «solo una vez» debe significar que los ciudadanos y las empresas no tengan que presentar los mismos datos a las autoridades públicas más de una vez y que también sea posible utilizar dichos datos, a petición del usuario, para completar procedimientos en línea transfronterizos en los que participen usuarios transfronterizos. Por lo que respecta a la autoridad competente que proporciona las pruebas, la obligación de utilizar el sistema técnico para el intercambio automatizado de pruebas entre diferentes Estados miembros solo debe aplicarse si las autoridades suministran lícitamente, en su propio Estado miembro, pruebas en un formato electrónico que permita dicho intercambio automatizado.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Reglamento (UE) 2016/1191 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, por el que se facilita la libre circulación de los ciudadanos simplificando los requisitos de presentación de determinados documentos públicos en la Unión Europea y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 (DO L 200 de 26.7.2016, p. 1).

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (véase la página 39 del presente Diario Oficial).

- (45) Todos los intercambios transfronterizos de pruebas deben contar con una base jurídica adecuada, como las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE o 2014/25/UE o, en el caso de los procedimientos enumerados en el anexo II, otra normativa de la Unión o nacional aplicable.
- (46) Es conveniente que el presente Reglamento establezca, como norma general, que el intercambio de pruebas automatizado transfronterizo se produzca a petición expresa del usuario. No obstante, este requisito no debe aplicarse cuando el Derecho de la Unión o nacional aplicable permita el intercambio de datos automatizado transfronterizo sin que exista una petición expresa del usuario.
- (47) La utilización del sistema técnico establecido por el presente Reglamento debe seguir siendo voluntaria y el usuario debe seguir pudiendo aportar pruebas por otros medios distintos del sistema técnico. El usuario debe tener la posibilidad de previsualizar las pruebas y el derecho a optar por no proceder al intercambio de pruebas en los casos en que, tras previsualizar las pruebas que se van a intercambiar, descubra que la información es inexacta, está desactualizada o excede de lo necesario para el procedimiento en cuestión. Los datos incluidos en la previsualización no deben almacenarse por más tiempo del necesario desde el punto de vista técnico.
- (48) 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 certidumbre de que las pruebas han sido proporcionadas por la autoridad adecuada. Antes de aceptar la información proporcionada por un usuario en el contexto de un procedimiento, la autoridad competente debe poder comprobar la información cuando suscite dudas y concluir que es exacta.
- (49) Existen diversos componentes que ofrecen capacidades básicas que pueden utilizarse para crear el sistema técnico, como el Mecanismo «Conectar Europa», establecido por el Reglamento (UE) n.º 1316/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾, así como los componentes de entrega electrónica (eDelivery) e identificación electrónica (eID) que forman parte de dicho mecanismo. Esos componentes consisten en especificaciones técnicas, soportes lógicos de muestra y servicios de apoyo, y tienen por objeto garantizar la interoperabilidad entre los sistemas de tecnología de la información y de la comunicación (TIC) existentes en diferentes Estados miembros, de modo que los ciudadanos, las empresas y las administraciones, con independencia del lugar de la Unión en el que se encuentren, puedan disfrutar de unos servicios públicos digitales sin fisuras.
- (50) El sistema técnico establecido por el presente Reglamento debe estar disponible además de otros sistemas que proporcionen mecanismos de cooperación entre autoridades, como el IMI, y no debe afectar a otros sistemas, incluidos el sistema previsto en el Reglamento (CE) n.º 987/2009, el documento europeo único de contratación de la Directiva 2014/24/UE, el intercambio electrónico de información sobre seguridad social del Reglamento (CE) n.º 987/2009, la tarjeta profesional europea de la Directiva 2005/36/CE, la interconexión de registros nacionales y la interconexión de registros centrales, mercantiles y de sociedades de la Directiva (UE) 2017/1132 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾ y la interconexión de los registros de insolvencia del Reglamento (UE) 2015/848 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾.
- (51) A fin de garantizar condiciones uniformes para la implantación de un sistema técnico que permita el intercambio automatizado de pruebas, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para establecer, en particular, las especificaciones técnicas y operativas de un sistema para tramitar una solicitud de pruebas del usuario que se haya de intercambiar y para transmitir esas pruebas, así como para establecer las normas necesarias para garantizar la integridad y la confidencialidad de dicha transmisión. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴⁾.
- (52) Con objeto de garantizar que el sistema técnico proporcione un nivel elevado de seguridad para la aplicación transfronteriza del principio de «solo una vez», al adoptar actos de ejecución que establezcan las especificaciones de dicho sistema técnico, la Comisión debe tener debidamente en cuenta las normas y especificaciones técnicas elaboradas por las organizaciones y los organismos de normalización europeos e internacionales, en particular el

⁽¹⁾ 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, p. 129).

⁽²⁾ 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, p. 46).

⁽³⁾ 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, p. 19).

⁽⁴⁾ 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, p. 13).

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), así como las normas de seguridad a que se refiere el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679 y el artículo 22 del Reglamento (UE) 2018/1725.

- (53) La Comisión, cuando sea necesario a fin de garantizar el desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento, la supervisión, el seguimiento y la gestión de la seguridad de las partes del sistema técnico de las que es responsable, debe solicitar el asesoramiento del Supervisor Europeo de Protección de Datos.
- (54) Las autoridades competentes y la Comisión deben garantizar que la información, los procedimientos y los servicios de los que son responsables cumplan con los criterios de calidad. Los coordinadores nacionales nombrados en virtud del presente Reglamento y la Comisión deben supervisar a intervalos regulares el cumplimiento de los criterios de calidad y seguridad a nivel nacional y de la Unión, respectivamente, y gestionar cualquier problema que surja. Además, los coordinadores nacionales deben ayudar a la Comisión en el seguimiento del funcionamiento del sistema técnico que permite el intercambio transfronterizo de pruebas. El presente Reglamento debe proporcionar a la Comisión una serie de medios para abordar cualquier deterioro de la calidad de los servicios ofrecidos a través de la pasarela, dependiendo de la gravedad y la persistencia de dicho deterioro, lo que incluiría la intervención, cuando sea necesario, del grupo de coordinación de la pasarela. Esto ha de entenderse sin perjuicio de la responsabilidad general de la Comisión en lo que atañe al seguimiento del cumplimiento del presente Reglamento.
- (55) El presente Reglamento debe especificar las principales funcionalidades de las herramientas técnicas en las que se apoya el funcionamiento de la pasarela, 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 facilitar enlaces a una única fuente de la información requerida para la pasarela a fin de evitar confusión entre los usuarios como consecuencia de la variedad o de una duplicidad total o parcial de las fuentes de una misma información. Esto no debe excluir la posibilidad de facilitar enlaces a una misma información proporcionada por las autoridades locales o regionales competentes respecto de zonas geográficas diferentes. Tampoco debe impedir cierta duplicidad en la información cuando esta sea inevitable o deseable, como, por ejemplo, cuando algunos de los derechos, las obligaciones y las normas de la Unión 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 vayan a utilizar en la interfaz común para usuarios, debe crearse, cuando sea técnicamente posible, una conexión directa entre los sistemas técnicos pertinentes de los Estados miembros y el repositorio de enlaces. Las herramientas TIC comunes de apoyo podrían utilizar el vocabulario de los servicios públicos fundamentales (CPSV, por sus siglas en inglés de «Core Public Services Vocabulary») para facilitar la interoperabilidad con los catálogos y la semántica de los servicios nacionales. Debe animarse a los Estados miembros a utilizar el CPSV, aunque estos pueden decidir utilizar soluciones nacionales. La información contenida en el repositorio de enlaces debe ponerse a disposición del público en un formato abierto, de uso común y de lectura mecánica para permitir su reutilización, como, por ejemplo, mediante interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés de «application programming interfaces»).
- (56) El buscador de la interfaz común para usuarios debe conducir a los usuarios a la información que necesiten, tanto si se encuentra en páginas web de la Unión como en páginas web nacionales. Además, como alternativa para guiar a los usuarios hacia información útil, debe seguir siendo de ayuda crear enlaces entre sitios o páginas web existentes y complementarios, simplificándolos y agrupándolos lo máximo posible, y crear enlaces entre sitios o páginas web de la Unión y nacionales que proporcionen acceso a servicios e información en línea.
- (57) El presente Reglamento debe asimismo especificar requisitos para la interfaz común para usuarios. La Comisión debe velar por que la interfaz común para usuarios cumpla esos requisitos, y en particular la interfaz tiene que estar disponible y accesible en línea a través de diversos canales y ser fácil de usar.
- (58) A fin de garantizar condiciones uniformes para la implantación de las soluciones técnicas en las que se apoya la pasarela, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para establecer, cuando sea necesario, las normas aplicables y los requisitos de interoperabilidad a fin de facilitar la localización de la información sobre normas y obligaciones, sobre procedimientos y sobre servicios de asistencia o resolución de problemas de los que son responsables los Estados miembros y la Comisión. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.
- (59) El presente Reglamento también debe repartir claramente entre la Comisión y los Estados miembros la responsabilidad en cuanto al desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento y la seguridad de las aplicaciones TIC en las que se apoya la pasarela. Como parte de sus tareas de mantenimiento, la Comisión y los Estados miembros deben comprobar periódicamente el buen funcionamiento de dichas aplicaciones TIC.

- (60) 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 la pasarela, debe mejorar significativamente el conocimiento entre el público destinatario de su existencia y funcionamiento. Su inclusión en la pasarela debe 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 de la pasarela 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 de la pasarela, 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 de la pasarela mediante iniciativas nacionales.
- (61) Debe animarse a todas las instituciones, órganos y organismos de la Unión a que promuevan la pasarela incluyendo su logotipo y enlaces a este en todas las páginas web pertinentes de las que sean responsables.
- (62) El nombre con el que se debe dar a conocer y se debe promocionar la pasarela debe ser «Your Europe». La interfaz común para usuarios debe ocupar un lugar destacado y poder encontrarse fácilmente, en particular en las páginas web pertinentes de la Unión y nacionales. El logotipo de la pasarela debe ser visible en los sitios web pertinentes de la Unión y nacionales.
- (63) Al objeto de obtener la información adecuada para medir y mejorar los resultados de la pasarela, el presente Reglamento debe pedir a las autoridades competentes y a la Comisión que recaben y analicen los datos relacionados con el uso de los diferentes ámbitos de información, procedimientos y servicios ofrecidos a través de la pasarela. La recogida de estadísticas de los usuarios, como datos sobre el número de visitas a páginas web concretas, el número de usuarios en un Estado miembro en comparación con el número de usuarios de otros Estados miembros, los términos de búsqueda empleados, las páginas web más visitadas, los sitios web de referencia o el número, origen y tema de las solicitudes de asistencia, debe mejorar el funcionamiento de la pasarela ayudando a identificar al público, a desarrollar actividades promocionales y a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. La recogida de tales datos debe tener en cuenta el ejercicio de referencia sobre la administración electrónica llevado a cabo por la Comisión para evitar duplicidades.
- (64) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para establecer normas uniformes sobre el método de recogida e intercambio de estadísticas de los usuarios. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.
- (65) La calidad de la pasarela depende de la calidad de los servicios de la Unión y nacionales prestados a través de la pasarela. Por tanto, la calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles a través de la pasarela deben también ser objeto de seguimiento periódicamente mediante una herramienta de valoración de los usuarios que pida 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 y formulen sus observaciones al respecto. Esas observaciones deben quedar recogidas en una herramienta común a la que tengan acceso la Comisión, las autoridades competentes y los coordinadores nacionales. Al objeto de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento en relación con las funcionalidades comunes de las herramientas de valoración de los usuarios y las disposiciones concretas para la recogida y la puesta en común de esas observaciones, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011. La Comisión debe publicar, de forma anónima, resúmenes en línea de los problemas que surjan de la información, las principales estadísticas de los usuarios y las principales observaciones de los usuarios recogidas de conformidad con el presente Reglamento.
- (66) Además, la pasarela debe incluir una herramienta de valoración que permita a los usuarios señalar, de manera voluntaria y anónima, cualquier problema o dificultad con los que se hayan encontrado al ejercer sus derechos en el mercado interior. Esta herramienta 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.

- (67) La facultad de los Estados miembros para decidir quién debe desempeñar el papel de coordinador nacional no debe verse afectado por el presente Reglamento. Los Estados miembros deben poder adaptar las funciones y responsabilidades de sus coordinadores nacionales relativas a la pasarela a sus propias estructuras administrativas internas. Los Estados miembros deben poder nombrar más coordinadores nacionales para desempeñar las tareas contempladas en el presente Reglamento solos o conjuntamente con otros con responsabilidad sobre un departamento de la administración o una región geográfica, o de conformidad con otros criterios. Los Estados miembros deben informar a la Comisión sobre la identidad del único coordinador nacional que hayan nombrado para que mantenga contactos con la Comisión.
- (68) El grupo de coordinación de la pasarela compuesto por los coordinadores nacionales y presidido por la Comisión debe establecerse 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 exige el propio Reglamento. El trabajo del grupo de coordinación de la pasarela debe tener en cuenta los objetivos establecidos en el programa de trabajo anual, que la Comisión debe presentarle para que lo examine. El programa de trabajo anual debe adoptar la forma de directrices o recomendaciones, que no son vinculantes para los Estados miembros. La Comisión, a petición del Parlamento Europeo, puede decidir invitar a este a que mande a sus expertos a las reuniones del grupo de coordinación de la pasarela.
- (69) El presente Reglamento debe aclarar qué partes de la pasarela deben ser financiadas con cargo al presupuesto de la Unión y cuáles deben ser de la responsabilidad de los Estados miembros. La Comisión debe ayudar a los Estados miembros a identificar los componentes TIC reutilizables y la financiación disponible a través de los distintos fondos y programas de la Unión que pueden contribuir a cubrir los costes de las adaptaciones y el desarrollo en materia de TIC 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.
- (70) Se anima a los Estados miembros a coordinar, intercambiar y colaborar más entre sí a fin de incrementar sus capacidades estratégicas, operativas y de investigación y desarrollo en el ámbito de la ciberseguridad, en particular mediante la aplicación de la seguridad de las redes y sistemas de información, como se contempla en la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹⁾ para reforzar la seguridad y la resiliencia de su 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 eIDAS establecido por el Reglamento (UE) n.º 910/2014 y, en particular, por niveles de seguridad adecuados. Los Estados miembros pueden 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.
- (71) Cuando la aplicación del presente Reglamento implique el tratamiento de datos personales, debe efectuarse de conformidad con el Derecho de la Unión sobre la protección de datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 y el Reglamento (UE) 2018/1725. La Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽²⁾ también debe aplicarse en el contexto del presente Reglamento. Como dispone el Reglamento (UE) 2016/679, los Estados miembros pueden mantener o introducir condiciones adicionales, también límites, con respecto al tratamiento de datos relativos a la salud, y también pueden prever normas más concretas sobre el tratamiento de datos de carácter personal de empleados en el contexto laboral.
- (72) El presente Reglamento debe promover y facilitar la racionalización de los mecanismos de gobernanza de los servicios incluidos en la pasarela. A tal fin, la Comisión, en estrecha colaboración con los Estados miembros, debe revisar los mecanismos de gobernanza existentes y adaptarlos cuando sea necesario, a fin de evitar duplicidades e ineficiencias.
- (73) El objetivo del presente Reglamento es garantizar que los usuarios que operan en otros Estados miembros tengan acceso en línea a una información de la Unión y nacional exhaustiva, fiable, accesible 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, sino que, debido a las dimensiones y efectos del presente Reglamento, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

⁽¹⁾ Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y de información en la Unión (DO L 194 de 19.7.2016, p. 1).

⁽²⁾ Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo (DO L 119 de 4.5.2016, p. 89).

- (74) A fin de que los Estados miembros y la Comisión desarrollen e implanten las herramientas necesarias para dar efecto al presente Reglamento, algunas de sus disposiciones deben ser de aplicación a partir de dos años después de su entrada en vigor. Las autoridades municipales deben disponer de hasta cuatro años después de la entrada en vigor del presente Reglamento para aplicar el requisito de proporcionar información relativa a normas, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas en el ámbito de su responsabilidad. Las disposiciones del presente Reglamento relativas a los procedimientos que deben ofrecerse íntegramente en línea, al acceso transfronterizo a los procedimientos en línea y al sistema técnico para el intercambio transfronterizo automatizado de pruebas de conformidad con el principio de «solo una vez» deben aplicarse a más tardar cinco años después de la entrada en vigor del presente Reglamento.
- (75) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, por lo que debe aplicarse de conformidad con tales derechos y principios.
- (76) 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 Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾, quien emitió un dictamen el 1 de agosto de 2017 ⁽²⁾.

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 una pasarela digital única que permita a los ciudadanos y las empresas acceder fácilmente a una información de gran calidad, a unos procedimientos eficientes y a unos servicios eficaces de asistencia y resolución de problemas por lo que respecta a normas de la Unión y nacionales aplicables 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, en el sentido del artículo 26, apartado 2, del TFUE;
 - b) el uso de los procedimientos por usuarios transfronterizos y la aplicación del principio de «solo una vez» en relación con los procedimientos enumerados en el anexo II del presente Reglamento y los procedimientos establecidos en las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE y 2014/25/UE;
 - c) la comunicación de los obstáculos en el mercado interior a partir de la recogida de observaciones de los usuarios y estadísticas procedentes de los servicios incluidos en la pasarela.
2. Cuando el presente Reglamento entre en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule aspectos específicos del objeto del presente Reglamento, prevalecerá la disposición de ese otro acto de la Unión.
3. El presente Reglamento no afectará al fondo de ningún procedimiento establecido a nivel de la Unión o nacional en ninguno de los ámbitos regulados por él ni a los derechos concedidos mediante el procedimiento de que se trate. El presente Reglamento tampoco afectará a las medidas adoptadas de conformidad con el Derecho de la Unión para garantizar la ciberseguridad e impedir el fraude.

⁽¹⁾ Reglamento (CE) n.º 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos (DO L 8 de 12.1.2001, p. 1).

⁽²⁾ DO C 340 de 11.10.2017, p. 6.

*Artículo 2***Establecimiento de la pasarela digital única**

1. La Comisión y los Estados miembros establecerán una pasarela digital única (en lo sucesivo, «pasarela»), de conformidad con el presente Reglamento. La pasarela consistirá en una interfaz común para usuarios, gestionada por la Comisión (en lo sucesivo, «interfaz común para usuarios») que estará integrada en el portal «Your Europe» y dará acceso a las páginas web de la Unión y nacionales pertinentes.
2. La pasarela dará acceso a:
 - a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas del Derecho de la Unión y nacional aplicables a los usuarios que ejercen o tienen intención 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, incluidos los procedimientos previstos en el anexo II, establecidos a nivel de la Unión o nacional para permitir que los usuarios ejerzan los derechos y cumplan las obligaciones y normas en el ámbito del mercado interior en los ámbitos enumerados en el anexo I;
 - c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas enumerados en el anexo III o a que se refiere el artículo 7, así como enlaces a dichos servicios, a los que pueden acudir los ciudadanos y las empresas que tengan preguntas o problemas relacionados con los derechos, las obligaciones, las normas o los procedimientos a los que se refieren las letras a) y b) del presente apartado.
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 entenderá por:

- 1) «usuario»: un ciudadano de la Unión, una persona física que resida en un Estado miembro o una persona jurídica que tenga su domicilio social en un Estado miembro y que acceda, a través de la pasarela, a la información, a los procedimientos o a los servicios de asistencia o resolución de problemas contemplados en el artículo 2, apartado 2;
- 2) «usuario transfronterizo»: un usuario que se encuentre en una situación que no se limite en todos sus aspectos a un único Estado miembro;
- 3) «procedimiento»: una secuencia de acciones que deben llevar a cabo los usuarios para satisfacer los requisitos, o para obtener una decisión de una autoridad competente, que les permitan ejercer sus derechos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a);
- 4) «autoridad competente»: toda autoridad u organismo 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;
- 5) «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, exigido por una autoridad competente para probar unos hechos o el cumplimiento de los requisitos procedimentales contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra b).

CAPÍTULO II

SERVICIOS DE LA PASARELA*Artículo 4***Acceso a 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 que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), que se deriven del Derecho nacional;

- b) información sobre los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), que se establezcan a nivel nacional;
- c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c), que se presten a nivel nacional.

2. La Comisión velará por que el portal «Your Europe» proporcione a los usuarios un acceso fácil y en línea a la información siguiente:

- a) información sobre los derechos, las obligaciones y las normas a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), que se deriven del Derecho de la Unión;
- b) información sobre los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), que se establezcan a nivel de la Unión;
- c) información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c), que se presten a nivel de la Unión.

Artículo 5

Acceso a información no incluida en el anexo I

1. Los Estados miembros y la Comisión podrán proporcionar enlaces a información facilitada por las autoridades competentes, la Comisión u órganos y organismos de la Unión en ámbitos no enumerados en el anexo I, siempre que esta información entre dentro del alcance de la pasarela, tal como se define en el artículo 1, apartado 1, letra a), y cumpla con los requisitos de calidad establecidos en el artículo 9.
2. Los enlaces a la información a que se refiere el apartado 1 del presente artículo se proporcionarán de conformidad con el artículo 19, apartados 2 y 3.
3. Antes de activar un enlace, la Comisión comprobará que cumple las condiciones establecidas en el apartado 1 y consultará al grupo de coordinación de la pasarela.

Artículo 6

Procedimientos que deben ofrecerse íntegramente en línea

1. Cada Estado miembro velará por que los usuarios puedan acceder a cualesquiera de los procedimientos enumerados en el anexo II y completarlos íntegramente en línea, siempre que el correspondiente procedimiento haya sido establecido en el Estado miembro de que se trate.
2. Se considerará que los procedimientos a que se refiere el apartado 1 están íntegramente en línea cuando:
 - a) la identificación de los usuarios, el suministro de información y las pruebas, la firma y la transmisión final se puedan realizar electrónicamente a distancia, a través de un canal de servicios que permita a los usuarios cumplir los requisitos relacionados con el procedimiento de manera sencilla y estructurada;
 - b) se entregue a los usuarios un acuse de recibo automático, a menos que el resultado del procedimiento se obtenga inmediatamente;
 - c) el resultado del procedimiento se obtenga electrónicamente o, cuando sea necesario para cumplir el Derecho de la Unión o nacional aplicable, se entregue físicamente, y
 - d) los usuarios reciban una notificación electrónica de la conclusión del procedimiento.
3. Cuando, en casos excepcionales justificados por razones imperiosas de interés general en los ámbitos de la seguridad pública, la salud pública o la lucha contra el fraude, el objetivo perseguido no pueda alcanzarse íntegramente en línea, los Estados miembros podrán exigir que el usuario se persone ante la autoridad competente como un trámite procedimental. En tales casos excepcionales, los Estados miembros limitarán esa personación a lo estrictamente necesario y objetivamente justificado, y velarán por que los demás trámites procedimentales se puedan completar íntegramente en línea. Los Estados miembros también garantizarán que los requisitos de personación no den lugar a una discriminación de los usuarios transfronterizos.

4. Los Estados miembros notificarán y explicarán, mediante un repositorio común accesible a la Comisión y a los demás Estados miembros, las razones y circunstancias en que podría requerirse la personación del usuario para los trámites procedimentales mencionados en el apartado 3 y las razones y circunstancias en las que sea necesaria una entrega física, como se contempla en el apartado 2, letra c).

5. El presente artículo no impedirá a los Estados miembros ofrecer a los usuarios la posibilidad adicional de acceder a los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), y de completarlos por medios distintos de un canal en línea, ni ponerse en contacto con los usuarios directamente.

Artículo 7

Acceso a los servicios de asistencia y resolución de problemas

1. Los Estados miembros y la Comisión velarán por que los usuarios, incluidos los usuarios transfronterizos, puedan acceder fácilmente y en línea por canales diferentes a los servicios de asistencia y resolución de problemas a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra c).

2. Los coordinadores nacionales a que se refiere el artículo 28 y la Comisión podrán proporcionar enlaces a los servicios de asistencia y resolución de problemas que ofrecen las autoridades competentes, la Comisión o los órganos y organismos de la Unión, distintos de los enumerados en el anexo III, de conformidad con el artículo 19, apartados 2 y 3, siempre que tales servicios cumplan los requisitos de calidad establecidos en los artículos 11 y 16.

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 la pasarela, siempre que dichos servicios cumplan las condiciones siguientes:

- a) proporcionen información o asistencia en los ámbitos y con los fines a los que se aplica el presente Reglamento, y sean complementarios de los servicios que ya se incluyen en la pasarela;
- b) se ofrezcan con carácter gratuito o a un precio asequible para las microempresas, las organizaciones sin ánimo de lucro o los ciudadanos;
- c) cumplan los requisitos establecidos en los artículos 8, 11 y 16.

4. Cuando el coordinador nacional proponga la inclusión de un enlace de conformidad con el apartado 3 del presente artículo y proporcione dicho enlace de conformidad con el artículo 19, apartado 3, la Comisión determinará si el servicio que vaya a incluir a través del enlace cumple las condiciones establecidas en el apartado 3 del presente artículo, en cuyo caso activará el enlace.

Cuando la Comisión considere que el servicio que se vaya a incluir no cumple las condiciones establecidas en el apartado 3, informará al coordinador nacional de los motivos por los que no ha activado el enlace.

Artículo 8

Requisitos de calidad relativos a la accesibilidad de los sitios web

La Comisión aumentará la accesibilidad de los sitios y páginas web a través de los cuales da acceso a la información a que se refiere el artículo 4, apartado 2, y a los servicios de asistencia y resolución de problemas a que se refiere el artículo 7 haciéndolos perceptibles, utilizables, comprensibles y sólidos.

CAPÍTULO III
REQUISITOS DE CALIDAD

SECCIÓN 1

Requisitos de calidad relacionados con la información sobre derechos, obligaciones y normas, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas

Artículo 9

Calidad de la información sobre derechos, obligaciones y 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 cumpla los requisitos siguientes:

- a) sea de fácil acceso, esto es, el usuario es capaz de encontrar y comprender la información fácilmente y de determinar con facilidad qué partes de la información son pertinentes para su situación concreta;
- b) sea exacta y lo suficientemente exhaustiva para contener la información que necesitan saber los usuarios para ejercer sus derechos en pleno cumplimiento de las normas y obligaciones aplicables;
- c) incluya referencias, enlaces a actos jurídicos, especificaciones técnicas y orientaciones, cuando sea pertinente;
- d) incluya el nombre de la autoridad competente o entidad responsable del contenido informativo;
- e) incluya los datos de contacto de todos los servicios de asistencia y resolución de problemas pertinentes, como un número de teléfono, una dirección de correo electrónico, un formulario de consulta en línea o cualquier otro medio de comunicación electrónica comúnmente utilizado que sea el más adecuado para el tipo de servicio prestado y para el público destinatario de dicho servicio;
- f) incluya, en su caso, la fecha de la última actualización de la información o, en caso de que la información no haya sido actualizada, la fecha de publicación de la información;
- g) esté bien estructurada y presentada, de manera que los usuarios pueden encontrar rápidamente lo que necesitan;
- h) se mantenga actualizada;
- i) esté redactada en un lenguaje claro y sencillo, adaptado a las necesidades de los destinatarios.

2. Los Estados miembros harán accesible la información a que se refiere el apartado 1 del presente artículo en una lengua oficial de la Unión que sea ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.

Artículo 10

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, antes de que los usuarios tengan que identificarse para iniciar el procedimiento, estos tengan acceso a una explicación clara, sencilla y lo suficientemente exhaustiva de los siguientes elementos, cuando sean aplicables, correspondientes a los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra b):

- a) los trámites pertinentes del procedimiento que debe completar el usuario, incluida cualquier excepción, contemplada en el artículo 6, apartado 3, a la obligación de los Estados miembros de ofrecer el procedimiento íntegramente en línea;
- b) el nombre de la autoridad competente responsable del procedimiento, incluidos sus datos de contacto;
- c) los métodos de autenticación, identificación y firma aceptados para el procedimiento;

- d) el tipo y el formato de las pruebas que deben presentarse;
 - e) las vías de reparación o recurso que están generalmente disponibles en caso de litigio con las autoridades competentes;
 - f) las tarifas aplicables y los métodos de pago en línea;
 - g) cualquier plazo que el usuario o la autoridad competente deban respetar y, cuando no existan plazos, el tiempo medio, estimado o indicativo que la autoridad competente necesita para completar el procedimiento;
 - h) cualquier norma relativa a la falta de respuesta de la autoridad competente y sus consecuencias jurídicas para los usuarios, incluidas las disposiciones de aprobación tácita o de silencio administrativo;
 - i) toda lengua adicional en la que se pueda completar el procedimiento.
2. A falta de disposiciones de aprobación tácita, silencio administrativo o similares, las autoridades competentes informarán a los usuarios, cuando proceda, de cualquier retraso y de cualquier ampliación de plazos o de cualquier consecuencia.
3. Cuando la explicación a la que se refiere el apartado 1 ya sea accesible para los usuarios no transfronterizos, 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.
4. Los Estados miembros harán la explicación a que se refiere el apartado 1 del presente artículo accesible en una lengua oficial de la Unión que sea ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.

Artículo 11

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) los datos de contacto de las entidades responsables del servicio, como un número de teléfono, una dirección de correo electrónico, un formulario de consulta en línea o cualquier otro medio de comunicación electrónica comúnmente utilizado que sea el más adecuado para el tipo de servicio prestado y para el público destinatario de dicho servicio;
 - c) en su caso, las tarifas aplicables y el método de pago en línea;
 - d) cualquier plazo aplicable que se deba respetar y, cuando no existan plazos, el tiempo medio o estimado necesario para la prestación del servicio;
 - e) toda lengua adicional en la que puede presentarse la solicitud y que puede utilizarse en los contactos posteriores.
2. Los Estados miembros harán accesible la explicación a que se refiere el apartado 1 del presente artículo en una lengua oficial de la Unión que sea ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.

Artículo 12

Traducción de la información

1. Cuando los Estados miembros no faciliten la información, las explicaciones y las instrucciones mencionadas en los artículos 9, 10 y 11 y en el artículo 13, apartado 2, letra a), en una lengua oficial de la Unión ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, dicho Estado miembro solicitará a la Comisión que proporcione traducciones a dicha lengua, dentro de los límites del presupuesto de la Unión disponible a que se refiere el artículo 32, apartado 1, letra c).
2. Los Estados miembros garantizarán que los textos que se transmitan para traducción en virtud del apartado 1 del presente artículo incluyan al menos la información básica en todos los ámbitos enumerados en el anexo I y que, cuando se disponga de suficiente presupuesto de la Unión, incluyan cualesquiera otras informaciones, explicaciones e instrucciones de las mencionadas en los artículos 9, 10 y 11 y en el artículo 13, apartado 2, letra a), teniendo en cuenta las necesidades más importantes de los usuarios transfronterizos. Los Estados miembros suministrarán al repositorio de enlaces contemplado en el artículo 19 los enlaces a dicha información traducida.

3. La lengua a que se refiere el apartado 1 será la lengua oficial de la Unión más ampliamente estudiada como lengua extranjera por los usuarios de toda la Unión. A título de excepción, cuando se espere que dichas informaciones, explicaciones o instrucciones que se deben traducir sean de interés preponderante para los usuarios transfronterizos procedentes de un solo otro Estado miembro, la lengua a que se refiere el apartado 1 podrá ser la lengua oficial de la Unión utilizada como primera lengua por dichos usuarios transfronterizos.

4. Cuando un Estado miembro solicite una traducción a una lengua oficial de la Unión que no sea la lengua extranjera más ampliamente estudiada como lengua extranjera por los usuarios de toda la Unión, motivará su solicitud. Si la Comisión considera que no se cumplen las condiciones a que se refiere el apartado 3 para la elección de esa otra lengua, podrá denegar la solicitud e informará al Estado miembro de los motivos de la denegación.

SECCIÓN 2

Requisitos relacionados con los procedimientos en línea

Artículo 13

Acceso transfronterizo a los procedimientos en línea

1. Cuando los usuarios no transfronterizos puedan acceder a los procedimientos a 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 transfronterizos también puedan acceder a ellos y completarlos en línea de manera no discriminatoria a través de la misma solución técnica o de una solución alternativa.

2. Para los procedimientos contemplados en el apartado 1 del presente artículo, los Estados miembros velarán por que se cumplan al menos los requisitos siguientes:

- a) que los usuarios puedan acceder a instrucciones para completar el procedimiento en una lengua oficial de la Unión ampliamente comprendida por el mayor número posible de usuarios transfronterizos, conforme a lo dispuesto en el artículo 12;
- b) que los usuarios transfronterizos puedan presentar la información exigida, incluso cuando la estructura de dicha información difiera de la información semejante del Estado miembro en cuestión;
- c) que los usuarios transfronterizos 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, en todos aquellos casos en que ello sea también posible para los usuarios no transfronterizos;
- d) que los usuarios transfronterizos puedan proporcionar las pruebas del cumplimiento de los requisitos aplicables y recibir el resultado de los procedimientos en formato electrónico, en todos aquellos casos en que ello sea también posible para los usuarios no transfronterizos;
- e) cuando para completar un procedimiento haya que efectuar un pago, que los usuarios puedan abonar en línea cualquier tarifa a través de servicios de pago transfronterizos de amplia disponibilidad, sin discriminación por razón del lugar de establecimiento del prestador del servicio de pago, el lugar de emisión del instrumento de pago o la ubicación de la cuenta de pago dentro de la Unión.

3. Cuando el procedimiento no requiera identificación o autenticación electrónicas, según contempla el apartado 2, 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 no electrónicas de identidad de los usuarios no transfronterizos, como carnés de identidad o pasaportes, dichas autoridades deberán aceptar también dichas copias digitalizadas de los usuarios transfronterizos.

Artículo 14

Sistema técnico para el intercambio automatizado transfronterizo de pruebas y aplicación del principio de «solo una vez»

1. A los fines del intercambio de pruebas para los procedimientos en línea enumerados en el anexo II del presente Reglamento y los procedimientos establecidos en las Directivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE y 2014/25/UE, la Comisión, en colaboración con los Estados miembros, creará un sistema técnico para el intercambio automatizado de pruebas entre autoridades competentes de Estados miembros diferentes (en lo sucesivo, «sistema técnico»).

2. Cuando las autoridades competentes suministren lícitamente, en su propio Estado miembro y en un formato electrónico que permita el intercambio automatizado, pruebas que sean pertinentes para los procedimientos en línea a que se refiere el apartado 1, proporcionarán también dichas pruebas a las autoridades competentes de otros Estados miembros que las soliciten en un formato electrónico que permita el intercambio automatizado.

3. El sistema técnico, en particular:
 - a) permitirá el tratamiento de las solicitudes de pruebas a petición expresa del usuario;
 - b) permitirá el tratamiento de las solicitudes de pruebas a las que se dé acceso o sean objeto de intercambio;
 - c) permitirá la transmisión de pruebas entre autoridades competentes;
 - d) permitirá el tratamiento de las pruebas por parte de las autoridades competentes solicitantes;
 - e) permitirá la confidencialidad y la integridad de las pruebas;
 - f) permitirá que el usuario tenga la posibilidad de previsualizar las pruebas que utilizará la autoridad solicitante y decidir si procede o no al intercambio de pruebas;
 - g) garantizará un nivel suficiente de interoperabilidad con otros sistemas pertinentes;
 - h) garantizará un elevado nivel de seguridad para la transmisión y el tratamiento de las pruebas;
 - i) no tratará las pruebas más allá de lo estrictamente necesario desde el punto de vista técnico para el intercambio de pruebas, y solo lo hará durante el plazo necesario para tal fin.
4. La utilización del sistema técnico no será obligatoria para los usuarios y solo se permitirá a petición expresa por su parte, salvo que se disponga de otro modo en virtud del Derecho de la Unión o nacional. Se permitirá a los usuarios aportar pruebas por otros medios distintos del sistema técnico y directamente a la autoridad competente solicitante.
5. No se requerirá la posibilidad de previsualización de las pruebas, a que se refiere el apartado 3, letra f), del presente artículo en los procedimientos en los que el Derecho de la Unión o nacional aplicable permita el intercambio transfronterizo automatizado de datos sin tal previsualización. Dicha posibilidad de previsualizar la prueba se entenderá sin perjuicio de la obligación de proporcionar la información en virtud de los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.
6. Los Estados miembros integrarán el sistema técnico plenamente operativo como parte de los procedimientos a los que se refiere el apartado 1.
7. Previa petición expresa, formulada libremente, específica, informada e inequívoca por parte del usuario interesado, las autoridades competentes responsables de los procedimientos en línea a que se refiere el apartado 1 solicitarán las pruebas directamente, a través del sistema técnico, a las autoridades competentes que las hayan suministrado en otros Estados miembros. Las autoridades competentes suministradoras a que se refiere el apartado 2, darán acceso a dichas pruebas a través del mismo sistema, de conformidad con el apartado 3, letra e).
8. Las pruebas aportadas a la autoridad competente solicitante se limitarán a lo solicitado, y esa autoridad solo las utilizará para los fines del procedimiento para el que han sido intercambiadas. Las pruebas intercambiadas a través del sistema técnico se considerarán auténticas a los efectos de la autoridad competente solicitante.
9. A más tardar el 12 de junio de 2021, la Comisión adoptará actos de ejecución para establecer las especificaciones técnicas y operativas del sistema técnico necesario para la aplicación del presente artículo. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 37, apartado 2.
10. Los apartados 1 a 8 no se aplicarán a los procedimientos establecidos a nivel de la Unión para los que estén previstos mecanismos de intercambio de pruebas diferentes, a menos que el sistema técnico necesario para la aplicación del presente artículo esté integrado en ellos de conformidad con lo dispuesto en los actos de la Unión por los que se establecen.
11. La Comisión y cada uno de los Estados miembros serán responsables del desarrollo, la disponibilidad, el mantenimiento, la supervisión, el seguimiento y la gestión de la seguridad de sus respectivas partes del sistema técnico.

Artículo 15

Verificación de pruebas entre los Estados miembros

Cuando el sistema técnico u otros sistemas que permitan el intercambio o la verificación de pruebas entre los Estados miembros no estén disponibles o no sean aplicables, o cuando el usuario no requiera la utilización del sistema técnico, las autoridades competentes cooperarán a través del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI) cuando ello sea necesario para verificar la autenticidad de las pruebas que el usuario haya aportado en formato electrónico a una de ellas a efectos de un procedimiento en línea.

SECCIÓN 3

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

Artículo 16

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 de asistencia y resolución de problemas enumerados en el anexo III y aquellos que se han incluido en la pasarela de conformidad con el artículo 7, apartados 2, 3 y 4, cumplan los requisitos de calidad siguientes:

- a) que se presten en un plazo razonable, teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud;
- b) 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 efectuar un pago, que los usuarios puedan abonar en línea cualquier tarifa a través de servicios de pago transfronterizos de amplia disponibilidad, sin discriminación por razón del lugar de establecimiento del prestador del servicio de pago, el lugar de emisión del instrumento de pago o la ubicación de la cuenta de pago dentro de la Unión.

SECCIÓN 4

Seguimiento de la calidad

Artículo 17

Seguimiento de la calidad

1. Los coordinadores nacionales a que se refiere el artículo 28 y la Comisión, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, realizarán periódicamente el seguimiento de la conformidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia y resolución de problemas disponibles a través de la pasarela con los requisitos de calidad establecidos en los artículos 8 a 13 y 16. El seguimiento se llevará a cabo sobre la base de los datos recogidos de conformidad con los artículos 24 y 25.
2. En caso de deterioro de la calidad de la información, los procedimientos y los servicios de asistencia o resolución de problemas a que se refiere el apartado 1, prestados por las autoridades competentes, la Comisión, teniendo en cuenta la gravedad y la persistencia del deterioro, adoptará una o varias de las medidas siguientes:
 - a) informar al coordinador nacional pertinente y pedir la adopción de medidas correctoras;
 - b) someter a discusión en el grupo de coordinación de la pasarela las acciones recomendadas para mejorar el cumplimiento de los requisitos de calidad;
 - 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 de la pasarela.
3. Cuando un sistema de asistencia o resolución de problemas cuyos enlaces se hayan proporcionado de conformidad con el artículo 7, apartado 3, incumpla sistemáticamente los requisitos establecidos en los artículos 11 y 16 o, según los datos recogidos de conformidad con los artículos 24 y 25, haya dejado de satisfacer las necesidades de los usuarios, la Comisión podrá, previa consulta al correspondiente coordinador nacional y, en caso necesario, al grupo de coordinación de la pasarela, desconectarlo de la pasarela.

CAPÍTULO IV

SOLUCIONES TÉCNICAS

Artículo 18

Interfaz común para usuarios

1. La Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros, proporcionará una interfaz común para usuarios, integrada en el portal «Your Europe», con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado de la pasarela.
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 pertinentes de la Unión y nacionales incluidos en el repositorio en enlaces contemplado en el artículo 19.

3. Los Estados miembros y la Comisión, de conformidad con sus respectivas funciones y responsabilidades, como se dispone en el artículo 4, velarán por que la información sobre normas y obligaciones, sobre procedimientos y sobre servicios de asistencia y resolución de problemas esté organizada y marcada de forma que sea más fácil encontrarla a través de la interfaz común para usuarios.
4. La Comisión garantizará que la interfaz común para usuarios cumpla los siguientes requisitos de calidad:
 - a) ser fácil de utilizar;
 - b) ser accesible en línea a través de diversos dispositivos electrónicos;
 - c) estar sujeta al desarrollo y la optimización para distintos navegadores;
 - d) cumplir los siguientes requisitos de accesibilidad a la red: perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y solidez.
5. La Comisión podrá adoptar actos de ejecución que establezcan los requisitos de interoperabilidad para que sea más fácil encontrar la información sobre normas y obligaciones, sobre procedimientos y sobre 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 de examen a que se refiere el artículo 37, apartado 2.

Artículo 19

Repositorio de 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 velará por que dichos enlaces sean precisos y estén actualizados.
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 que se refiere el artículo 7, apartado 3, y velarán por que dichos enlaces sean siempre precisos y estén actualizados.
4. Cuando sea técnicamente posible, el suministro de los enlaces a que se refiere el apartado 3 se efectuará automáticamente entre los correspondientes sistemas de los Estados miembros y el repositorio de enlaces.
5. La Comisión hará pública la información incluida en el repositorio empleando un formato abierto y de lectura mecánica.
6. 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 de la pasarela no contengan ninguna duplicidad ni ningún solapamiento innecesario, total o parcial, que pueda confundir a los usuarios.
7. Cuando el acceso a la información contemplado en el artículo 4 se regule en otras disposiciones del Derecho de la Unión, la Comisión y los coordinadores nacionales podrán facilitar enlaces a esa información a fin de cumplir los requisitos de dicho artículo.

Artículo 20

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 o contemplados en el artículo 7, apartados 2 y 3, las autoridades competentes y la Comisión velarán por que los usuarios puedan acceder a ellos a través de un buscador común de servicios de asistencia y resolución de problemas (en lo sucesivo, «buscador común de servicios de asistencia») disponible a través de la pasarela.
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 que se refiere el apartado 2.

*Artículo 21***Responsabilidades con respecto a las aplicaciones TIC en las que se apoya la pasarela**

1. La Comisión será responsable del desarrollo, la disponibilidad, el seguimiento, la actualización, el mantenimiento, la seguridad y el alojamiento de las siguientes aplicaciones TIC y páginas web:

- a) el portal «Your Europe» a que se refiere el artículo 2, apartado 1;
- b) la interfaz común para usuarios a que se refiere el artículo 18, apartado 1, en particular el motor de búsqueda o cualquier otra herramienta TIC que permita la búsqueda de información y servicios en la web;
- c) el repositorio de enlaces a que se refiere el artículo 19, apartado 1;
- d) el buscador común de servicios de asistencia a que se refiere el artículo 20, apartado 1;
- e) la herramienta de valoración de los usuarios a que se refiere el artículo 25, apartado 1, y el artículo 26, apartado 1, letra a).

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

2. Los Estados miembros serán responsables del desarrollo, la disponibilidad, el seguimiento, la actualización, el mantenimiento y la seguridad de las aplicaciones TIC relacionadas con los sitios y páginas web nacionales que gestionan y que están enlazados a la interfaz común para usuarios.

CAPÍTULO V

PROMOCIÓN*Artículo 22***Nombre, logotipo y sello de calidad**

1. El nombre con el que se dé a conocer y se promocióne la pasarela será «Your Europe».

La Comisión, en estrecha colaboración con el grupo de coordinación de la pasarela, decidirá el logotipo con el que se dé a conocer y se promocióne la pasarela, a más tardar el 12 de junio de 2019.

El logotipo de la pasarela y un enlace a esta estarán visibles y disponibles en los sitios web de la Unión y nacionales pertinentes conectados a la pasarela.

2. Como prueba de conformidad con los requisitos de calidad contemplados en los artículos 9, 10 y 11, el nombre y el logotipo de la pasarela también servirán de sello de calidad. No obstante, el logotipo de la pasarela únicamente se podrá usar como sello de calidad por las páginas y los sitios web incluidos en el repositorio de enlaces a que se refiere el artículo 19.

*Artículo 23***Promoción**

1. Los Estados miembros y la Comisión darán a conocer la pasarela y fomentarán su utilización entre los ciudadanos y las empresas, y garantizarán que la pasarela y su información, procedimientos y servicios de asistencia y de resolución de problemas sean visibles para el público y puedan encontrarse fácilmente a través de motores de búsqueda accesibles públicamente.

2. Los Estados miembros y la Comisión coordinarán sus actividades de promoción a que se refiere el apartado 1 y remitirán a la pasarela y usarán su logotipo en tales actividades, junto con cualquier otra marca, según corresponda.

3. Los Estados miembros y la Comisión velarán por que la pasarela se pueda localizar fácilmente a través de los sitios web relacionados de los que sean responsables y por que se pongan a disposición enlaces claros a la interfaz común para usuarios en todos los sitios web pertinentes a escala de la Unión y nacional.

4. Los coordinadores nacionales fomentarán la pasarela entre las autoridades nacionales competentes.

CAPÍTULO VI

RECOGIDA DE OBSERVACIONES Y ESTADÍSTICAS DE LOS USUARIOS

*Artículo 24***Estadísticas de los usuarios**

1. Las autoridades competentes y la Comisión velarán por que se recojan estadísticas relativas a las visitas de los usuarios a la pasarela y a las páginas web cuyos enlaces se incluyen en la pasarela, en un modo que garantice el anonimato de los usuarios, a fin de mejorar el funcionamiento de la pasarela.
2. Las autoridades competentes, los prestadores de servicios de asistencia o de resolución de problemas a que se refiere el artículo 7, 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.
3. 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 la pasarela, incluirán las siguientes categorías de datos:
 - a) datos relativos al número, al origen y al tipo de usuarios de la pasarela;
 - b) datos relativos a las preferencias de los usuarios y al recorrido que hacen al visitar la pasarela;
 - 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.

Esos datos se pondrán a disposición del público en un formato abierto, de uso habitual y de lectura mecánica.

4. La Comisión adoptará actos de ejecución para establecer el método de recogida e intercambio de las estadísticas de los usuarios a que se refieren los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 37, apartado 2.

*Artículo 25***Observaciones de los usuarios sobre los servicios de la pasarela**

1. A fin de recabar información directa de los usuarios acerca de su grado de satisfacción con los servicios prestados a través de la pasarela y la información disponible en ella, la Comisión les proporcionará, a través de la pasarela, una herramienta de valoración fácil de utilizar que les permita, inmediatamente después de utilizar cualquiera de los servicios a que se refiere el artículo 2, apartado 2, formular observaciones de manera anónima sobre la calidad y la disponibilidad de los servicios prestados a través de la pasarela, de la información disponible en ella y de la interfaz común para usuarios.
2. Las autoridades competentes y la Comisión garantizarán que los usuarios puedan acceder a la herramienta contemplada en el apartado 1 en todas las páginas web que formen parte de la pasarela.
3. La Comisión, las autoridades competentes y los coordinadores nacionales tendrán acceso directo a las observaciones de los usuarios recogidas a través de la herramienta contemplada en el apartado 1, a fin de poder abordar los problemas que se planteen.
4. Las autoridades competentes no estarán obligadas, en sus páginas web que sean parte de la pasarela, a dar acceso a los usuarios a la herramienta de valoración de los usuarios contemplada en el apartado 1 cuando en sus páginas web ya exista otra herramienta de recogida de observaciones de los usuarios con funcionalidades parecidas con el fin de realizar un seguimiento de la calidad del servicio. Las autoridades competentes recogerán las observaciones de los usuarios recibidas a través de su propia herramienta de valoración 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 observaciones de los usuarios. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 37, apartado 2.

*Artículo 26***Información sobre el funcionamiento del mercado interior**

1. La Comisión:
 - a) proporcionará a los usuarios de la pasarela una herramienta fácil de utilizar para que señalen y formulen observaciones de manera anónima sobre todo obstáculo con el 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 que forman parte de la pasarela sobre el objeto de las peticiones y las respuestas.
2. La Comisión, las autoridades competentes y los coordinadores nacionales tendrán acceso directo a las observaciones recogidas con arreglo al apartado 1, letra a).
3. Los Estados miembros y la Comisión analizarán e investigarán los problemas planteados por los usuarios con arreglo al presente artículo y, cuando sea posible, los resolverán con los medios adecuados.

Artículo 27

Resúmenes en línea

La Comisión publicará, de forma anonimizada, resúmenes en línea de los problemas que surjan de la información recogida de conformidad con el artículo 26, apartado 1, las principales estadísticas de los usuarios a que se refiere el artículo 24 y las principales observaciones de los usuarios a que se refiere el artículo 25.

CAPÍTULO VII

GOBERNANZA DE LA PASARELA

Artículo 28

Coordinadores nacionales

1. Cada Estado miembro nombrará un coordinador nacional. Además de cumplir sus obligaciones de conformidad con los artículos 7, 17, 19, 20, 23 y 25, los coordinadores nacionales:
- a) harán de punto de contacto en su administración para todos los asuntos relacionados con la pasarela;
 - b) promoverán la aplicación uniforme de los artículos 9 a 16 por parte de sus respectivas autoridades competentes;
 - c) velarán por que las recomendaciones a que se refiere el artículo 17, apartado 2, letra c), se sigan adecuadamente.
2. Cada Estado miembro podrá, de conformidad con su estructura administrativa interna, nombrar a uno o varios coordinadores con objeto de que desempeñen cualquiera de las tareas enumeradas en el apartado 1. Un coordinador nacional por cada Estado miembro será responsable de los contactos con la Comisión para todos los asuntos relacionados con la pasarela.
3. Cada Estado miembro informará a los demás Estados miembros y a la Comisión del nombre y los datos de contacto de sus coordinadores nacionales.

Artículo 29

Grupo de coordinación

Se crea un grupo de coordinación (en lo sucesivo, «grupo de coordinación de la pasarela»). Estará compuesto por un coordinador nacional de cada Estado miembro y presidido por un representante de la Comisión. Adoptará su reglamento interno. La Comisión se hará cargo de la secretaría.

Artículo 30

Funciones del grupo de coordinación de la pasarela

1. El grupo de coordinación de la pasarela apoyará la aplicación del presente Reglamento. En particular, tendrá como funciones:
- a) facilitar el intercambio de las mejores prácticas y su actualización periódica;
 - b) fomentar la inclusión de procedimientos íntegramente en línea, aparte de los incluidos en el anexo II del presente Reglamento, y de medios en línea de autenticación, identificación y firma electrónica, en particular los establecidos en el Reglamento (UE) n.º 910/2014;
 - c) discutir las mejoras para una presentación sencilla de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I, en particular sobre la base de los datos recogidos de acuerdo con los artículos 24 y 25;
 - d) ayudar a la Comisión en el desarrollo de las soluciones TIC comunes en las que se apoya la pasarela;
 - e) discutir el proyecto de programa de trabajo anual;
 - f) ayudar a la Comisión en el seguimiento de la ejecución del programa de trabajo anual;

- g) discutir acerca de la información adicional proporcionada de conformidad con el artículo 5, con vistas a animar a otros Estados miembros a facilitar información similar, cuando sea pertinente para los usuarios;
 - h) ayudar a la Comisión en el seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 8 a 16, de conformidad con el artículo 17;
 - i) informar acerca de la aplicación del artículo 6, apartado 1;
 - j) discutir y recomendar acciones a las autoridades competentes y a la Comisión para evitar o eliminar la duplicidad innecesaria de los servicios disponibles a través de la pasarela;
 - k) formular dictámenes sobre los procedimientos o las medidas para abordar con eficiencia cualquier problema relacionado con la calidad de los servicios que planteen los usuarios o sugerencias para su mejora;
 - l) discutir acerca de la aplicación de los principios de seguridad desde el diseño y de protección de la intimidad desde el diseño en el marco del presente Reglamento;
 - m) discutir las cuestiones relacionadas con la recogida de observaciones de los usuarios y las estadísticas a que se refieren los artículos 24 y 25, a fin de mejorar continuamente los servicios ofrecidos a escala nacional y de la Unión;
 - n) discutir cuestiones relacionadas con los requisitos de calidad de los servicios que se ofrecen a través de la pasarela;
 - o) intercambiar las mejores prácticas y ayudará a la Comisión en la organización, la estructuración y la presentación de los servicios contemplados en el artículo 2, apartado 2, a fin de permitir el funcionamiento adecuado de la interfaz común para usuarios;
 - p) facilitar el desarrollo y la puesta en práctica de la promoción coordinada;
 - q) cooperar con los organismos de gobernanza o las redes de los servicios de información, y de los servicios de asistencia o resolución de problemas;
 - r) facilitar orientaciones sobre la lengua o lenguas oficiales adicionales de la Unión que han de utilizar las autoridades competentes de conformidad con el artículo 9, apartado 2, el artículo 10, apartado 4, el artículo 11, apartado 2, y el artículo 13, apartado 2, letra a).
2. La Comisión podrá consultar al grupo de coordinación de la pasarela sobre cualquier asunto relacionado con la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 31

Programa de trabajo anual

1. La Comisión adoptará el programa de trabajo anual, en el que se especificarán, en particular:
 - a) las acciones para mejorar la presentación específica de la información en los ámbitos enumerados en el anexo I y las acciones para facilitar la aplicación en tiempo oportuno por parte de las autoridades competentes a todos los niveles, incluido el municipal, de los requisitos para proporcionar información;
 - b) las acciones para facilitar el cumplimiento de los artículos 6 y 13;
 - c) las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento sistemático de los requisitos establecidos en los artículos 9 a 12;
 - d) las actividades relacionadas con la promoción de la pasarela de conformidad con el artículo 23.
2. A la hora de elaborar el proyecto de programa de trabajo anual, la Comisión tendrá en cuenta las estadísticas y las observaciones de los usuarios recogidas de conformidad con los artículos 24 y 25, así como las sugerencias de los Estados miembros. Antes de su adopción, la Comisión presentará al grupo de coordinación de la pasarela, para discusión, el proyecto de programa de trabajo anual.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 32

Costes

1. El presupuesto general de la Unión Europea cubrirá los costes de:
 - a) desarrollo y mantenimiento de las herramientas TIC en las que se apoya la aplicación del presente Reglamento a nivel de la Unión;

- b) promoción de la pasarela a nivel de la Unión;
- c) traducción de la información, las explicaciones y las instrucciones de conformidad con el artículo 12 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 portales 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 que se disponga de otro modo en la legislación de la Unión.

Artículo 33

Protección de los datos personales

El tratamiento de los datos personales por parte de las autoridades competentes en el marco del presente Reglamento por parte de las autoridades competentes cumplirá lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679. El tratamiento de los datos personales por parte de la Comisión en el marco del presente Reglamento será conforme con el Reglamento (UE) 2018/1725.

Artículo 34

Cooperación con otras redes de información y asistencia

1. Previa consulta a los Estados miembros, la Comisión decidirá qué mecanismos 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 serán de la responsabilidad del grupo de coordinación de la pasarela.
2. Cuando los servicios o redes de información y asistencia hayan sido creados en virtud de un acto de la Unión jurídicamente vinculante para cualquiera de los ámbitos de información que figuran en el anexo I, la Comisión coordinará el trabajo del grupo de coordinación de la pasarela y los organismos de gobernanza de dichos servicios o redes para conseguir sinergias y evitar duplicidades.

Artículo 35

Sistema de Información del Mercado Interior

1. El Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), creado en virtud del Reglamento (UE) n.º 1024/2012, se utilizará para los fines del artículo 6, apartado 4, y del artículo 15, y de conformidad con estos.
2. La Comisión podrá decidir utilizar el IMI como el repositorio electrónico de enlaces contemplado en el artículo 19, apartado 1.

Artículo 36

Informes y revisión

A más tardar el 12 de diciembre de 2022 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 de la pasarela y sobre el funcionamiento del mercado interior, basándose en las estadísticas y las observaciones recogidas de conformidad con los artículos 24, 25 y 26. La revisión evaluará, en particular, el alcance del artículo 14 del presente Reglamento, teniendo en cuenta los avances tecnológicos, comerciales y jurídicos relativos al intercambio de pruebas entre autoridades competentes.

Artículo 37

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho 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 38

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

El Reglamento (UE) n.º 1024/2012 se modifica 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 entre los agentes del IMI, incluido el tratamiento de los datos de carácter personal.»

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 para 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 se modifica 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) la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«g) “agentes del IMI”: las autoridades competentes, los coordinadores del IMI, la Comisión y los órganos y organismos de la Unión;».

4) En el artículo 8, apartado 1, se añade la letra siguiente:

«f) velar por la coordinación con los órganos y organismos 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 órganos y organismos 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 será responsable del seguimiento y de garantizar la aplicación del presente Reglamento cuando la Comisión y los órganos y organismos de la Unión, en su calidad de agentes del IMI, realicen el tratamiento de datos de carácter personal. Serán de aplicación, en consecuencia, las funciones y competencias mencionadas en los artículos 57 y 58 del Reglamento (UE) 2018/1725 (*).

(*) Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Las autoridades nacionales de supervisión 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) 2018/1725.»

c) se suprime el apartado 4.

7) En el artículo 29, se suprime el apartado 1.

8) En el anexo, se añaden los puntos siguientes:

«11. 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, artículos 60 a 66 y artículo 70, apartado 1.

12. Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 (**): artículo 6, apartado 4, y artículos 15 y 19.

(*) DO L 119 de 4.5.2016, p. 1.

(**) DO L 295 de 21.11.2018, p. 39.».

Artículo 39

Entrada en vigor

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

El artículo 2, el artículo 4, los artículos 7 a 12, el artículo 16, el artículo 17, el artículo 18, apartados 1 a 4, el artículo 19, el artículo 20, el artículo 24, apartados 1, 2 y 3, el artículo 25, apartados 1 a 4, el artículo 26 y el artículo 27 serán de aplicación a partir del 12 de diciembre de 2020.

El artículo 6, el artículo 13, el artículo 14, apartados 1 a 8 y 10, y el artículo 15 serán de aplicación a partir del 12 de diciembre de 2023.

No obstante la fecha de aplicación de los artículos 2, 9, 10 y 11, las autoridades municipales pondrán a disposición la información, las explicaciones y las instrucciones a que se refieren dichos artículos a más tardar el 12 de diciembre de 2022.

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

Hecho en Estrasburgo, el 2 de octubre de 2018.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

A. TAJANI

Por el Consejo

La presidenta

J. BOGNER-STRAUSS

ANEXO I

Lista de los ámbitos de información pertinentes para los ciudadanos y las empresas en el ejercicio de 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 DERIVADOS DEL DERECHO DE LA UNIÓN Y NACIONAL
A. Viajes en el interior de la Unión	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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) 2. Derechos y obligaciones de los pasajeros que viajan en el interior de la Unión o desde la Unión en avión, tren, barco o autobús y de quienes compran viajes combinados o servicios de viaje vinculados 3. Asistencia en caso de movilidad reducida cuando se viaja en el interior de la Unión o desde la Unión 4. Transporte de animales, plantas, alcohol, tabaco, cigarrillos y otros productos cuando se viaja en el interior de la Unión 5. Llamadas de voz y envío y recepción de mensajes y datos electrónicos en el interior de la Unión
B. Trabajo y jubilación en la Unión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de empleo en otro Estado miembro 2. Incorporación a un puesto de trabajo en otro Estado miembro 3. Reconocimiento de las cualificaciones para trabajar en otro Estado miembro 4. Fiscalidad en otro Estado miembro 5. Normas en materia de responsabilidad y seguro obligatorio en relación con la residencia o empleo en otro Estado miembro 6. Condiciones de empleo, también para los trabajadores desplazados, previstas por disposiciones legales o reglamentarias (incluida información sobre jornada de trabajo, permisos remunerados, vacaciones, derechos y obligaciones en relación con las horas extraordinarias, reconocimientos médicos, finalización de contratos, dimisiones y despidos) 7. Igualdad de trato (normas por las que se prohíbe la discriminación en el lugar de trabajo, normas sobre igualdad salarial entre hombres y mujeres y sobre igualdad salarial entre trabajadores con contratos de duración determinada y trabajadores con contratos de trabajo por tiempo indefinido) 8. Obligaciones en materia de salud y seguridad en relación con diferentes tipos de actividad 9. Derechos y obligaciones en materia de seguridad social en la Unión, incluidos los derechos al cobro de pensiones
C. Vehículos en la Unión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traslado temporal o permanente de un vehículo de motor a otro Estado miembro 2. Obtención y renovación del permiso de conducción 3. Contratación del seguro obligatorio de los vehículos de motor 4. Compraventa de vehículos de motor en otro Estado miembro 5. Normas de tráfico nacionales y requisitos para los conductores, entre ellas las normas generales para el uso de la infraestructura vial nacional: tasas de base temporal (viñetas), tasas basadas en la distancia (peajes) y distintivos de emisiones

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS DERIVADOS DEL DERECHO DE LA UNIÓN Y NACIONAL
D. Residencia en otro Estado miembro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traslado temporal o permanente a otro Estado miembro 2. Compraventa de bienes inmuebles, incluidas las eventuales condiciones y obligaciones relacionadas con la fiscalidad, la propiedad o el uso de dichos bienes, incluido su uso como segunda residencia 3. Participación en las elecciones municipales y en las elecciones al Parlamento Europeo 4. 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 5. Condiciones aplicables a la naturalización de nacionales de otro Estado miembro 6. Normas aplicables en caso de fallecimiento, incluidas normas sobre la repatriación de restos a otro Estado miembro
E. Educación o contrato de prácticas en otro Estado miembro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de enseñanza en otro Estado miembro, incluidas la educación infantil y atención a la infancia, la educación primaria y secundaria, la enseñanza superior y el aprendizaje de adultos 2. Voluntariado en otro Estado miembro 3. Contrato de prácticas en otro Estado miembro 4. Investigación en otro Estado miembro en el marco de un programa de educación
F. Asistencia sanitaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tratamiento médico en otro Estado miembro 2. Compra de productos farmacéuticos con receta en un Estado miembro distinto del que ha emitido la receta, en línea o en persona 3. Normas de seguros de enfermedad aplicables a estancias de corta o larga duración en otro Estado miembro, incluido el procedimiento para solicitar una tarjeta sanitaria europea 4. Información general sobre los derechos de acceso a las medidas públicas de prevención disponibles en materia de salud y sobre las obligaciones de participación en dichas medidas 5. Servicios prestados a través de números de urgencia nacionales, incluidos el 112 y el 116 6. Derechos y condiciones relativos al traslado a una residencia asistencial
G. Derechos de los ciudadanos y relativos a la vida familiar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nacimiento, custodia de menores, responsabilidades parentales, normas relativas a la gestación por sustitución y la adopción, incluida la adopción sucesiva o por un cónyuge, o uno de los miembros de la pareja, del hijo del otro, obligaciones de alimentos respecto de los hijos en una situación familiar transfronteriza 2. Vida de pareja con nacionalidades diferentes, incluidas las parejas del mismo sexo (matrimonio, unión civil o pareja de hecho registrada, separación, divorcio, régimen económico matrimonial, derechos de los convivientes) 3. Normas relativas al reconocimiento de género 4. Derechos y obligaciones sucesorios en otro Estado miembro, incluidas las normas fiscales 5. Derechos y normas aplicables en caso de sustracción transfronteriza de menores por sus progenitores

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS DERIVADOS DEL DERECHO DE LA UNIÓN Y NACIONAL
H. Derechos de los consumidores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compraventa de productos, contenidos digitales o servicios (incluidos servicios financieros) en otro Estado miembro, en línea o en persona 2. Apertura de una cuenta bancaria en otro Estado miembro 3. Conexión a servicios como el gas, la electricidad, el agua, la eliminación de residuos domésticos, las telecomunicaciones e internet 4. Pagos, incluidas las transferencias, retrasos en los pagos transfronterizos 5. Derechos y garantías de los consumidores en relación con la compraventa de productos y servicios, incluidos los procedimientos de resolución de litigios entre consumidores y de indemnización 6. Protección y seguridad de los productos de consumo 7. Alquiler de vehículos de motor
I. Protección de los datos personales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercicio de los derechos de los interesados en relación con la protección de los datos personales

Ámbitos de información relacionados con las empresas:

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS
J. Puesta en marcha, gestión y cierre de una empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro, cambio de la forma jurídica o cierre de una empresa (procedimientos de registro y formas jurídicas para hacer negocios) 2. Traslado de una empresa a otro Estado miembro 3. Derechos de propiedad industrial e intelectual (solicitud de patente, registro de marca, dibujo o diseño, obtención de una licencia para reproducción) 4. Lealtad y transparencia en las prácticas comerciales, incluidos los derechos y garantías de los consumidores relacionados con la compraventa de productos y servicios 5. Servicios en línea para realizar pagos transfronterizos cuando se venden productos y servicios en la red 6. Derechos y obligaciones derivados del Derecho contractual, incluidos los intereses de demora 7. Procedimientos de insolvencia y liquidación de sociedades 8. Seguro de crédito 9. Fusión de sociedades o venta de empresas 10. Responsabilidad civil de los administradores de una sociedad 11. Normas y obligaciones relativas al tratamiento de datos personales

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS
K. Empleados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de empleo previstas por disposiciones legales o reglamentarias (jornada de trabajo, permisos remunerados, derecho a vacaciones, derechos y obligaciones en relación con las horas extraordinarias, reconocimientos médicos, finalización de contratos, dimisiones y despidos) 2. 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) 3. Contratación de trabajadores en otros Estados miembros (desplazamiento de trabajadores, normas sobre la libre prestación de servicios, requisitos de residencia para los trabajadores) 4. Igualdad de trato (normas que prohíben la discriminación en el lugar de trabajo, normas sobre igualdad salarial entre hombres y mujeres y sobre igualdad salarial entre trabajadores con contratos de duración determinada y trabajadores con contratos de trabajo por tiempo indefinido) 5. Normas sobre representación del personal
L. Impuestos	<ol style="list-style-type: none"> 1. IVA: información sobre las normas generales, tipos y exenciones, registro y abono del IVA, obtención de reembolsos 2. Impuestos especiales: información sobre las normas generales, tipos y exenciones, registro a efectos de impuestos especiales y pago de impuestos especiales, obtención de reembolsos 3. Derechos de aduana y otros impuestos y derechos recaudados sobre importaciones 4. Regímenes aduaneros para importaciones y exportaciones en el marco del Código Aduanero de la Unión 5. Otros impuestos: pago, tipos y declaraciones tributarias
M. Productos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtención del mercado CE 2. Normas y requisitos relacionados con los productos 3. Identificación de las normas aplicables, especificaciones técnicas y certificación de productos 4. Reconocimiento mutuo de productos no sujetos a especificaciones de la Unión 5. Requisitos relativos a la clasificación, el etiquetado y el acondicionamiento de sustancias químicas peligrosas 6. 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 7. Productos defectuosos: derechos y garantías de los consumidores, responsabilidades posventa, vías de reparación de la parte perjudicada 8. Certificación, etiquetas (EMAS, etiquetas energéticas, diseño ecológico, etiqueta ecológica) 9. Reciclaje y gestión de residuos
N. Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de licencias, autorizaciones o permisos para poner en marcha y dirigir una empresa 2. Notificación de actividades transfronterizas a las autoridades 3. Reconocimiento de cualificaciones profesionales, incluidas la educación y formación profesionales

Ámbito	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS, LAS OBLIGACIONES Y LAS NORMAS
O. Financiación de una empresa	<ol style="list-style-type: none">1. Obtención de acceso a financiación a nivel de la Unión, incluidos programas de financiación de la Unión y subvenciones a empresas2. Obtención de acceso a financiación a nivel nacional3. Iniciativas destinadas a los emprendedores (intercambios organizados para nuevos emprendedores, programas de tutorización, etc.)
P. Contratación pública	<ol style="list-style-type: none">1. Participación en licitaciones: normas y procedimientos2. Presentación de una oferta en línea en respuesta a una licitación pública3. Comunicación de irregularidades en relación con el proceso de licitación
Q. Salud y seguridad en el trabajo	<ol style="list-style-type: none">1. 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 contemplados en el artículo 6, apartado 1

Sucesos vitales	Procedimientos	Resultado esperado sujeto a un examen de la solicitud por la autoridad competente de conformidad con su Derecho nacional, cuando corresponda
Nacimiento	Solicitud de prueba de inscripción de nacimiento	Prueba de inscripción de nacimiento o certificado de nacimiento
Residencia	Solicitud de prueba de residencia	Confirmación de registro en el presente domicilio
Estudios	Solicitud de ayudas económicas para cursar estudios de educación superior, como becas o préstamos, presentada a un centro o institución públicos	Decisión relativa a la solicitud de ayuda económica o acuse de recibo
	Presentación de una primera solicitud de admisión en una institución pública de educación superior	Acuse de recibo de la solicitud
	Solicitud de reconocimiento académico de diplomas, certificados u otras pruebas de cursos completados	Decisión relativa a la solicitud de reconocimiento
Trabajo	Solicitud de determinación de la legislación aplicable de conformidad con el título II del Reglamento (CE) n.º 883/2004 ⁽¹⁾	Decisión sobre la legislación aplicable
	Notificación de cambios en las circunstancias personales o profesionales de la persona que recibe prestaciones de la seguridad social, cuando dichos cambios sean pertinentes a efectos de las citadas prestaciones	Acuse de recibo de la notificación de dichos cambios
	Solicitud de tarjeta sanitaria europea (TSE)	Tarjeta sanitaria europea (TSE)
	Presentación de una declaración de impuestos sobre la renta	Acuse de recibo de la declaración
Mudanza	Registro de cambio de domicilio	Confirmación de la baja del registro de la dirección anterior y de registro del nuevo domicilio
	Matriculación de vehículos de motor procedentes de un Estado miembro o ya matriculados en un Estado miembro, mediante procedimientos normalizados ⁽²⁾	Prueba de la matriculación de un vehículo de motor
	Obtención de distintivos para el uso de la infraestructura vial nacional: tasas de base temporal (viñetas), tasas basadas en la distancia (peajes) y distintivos de emisiones expedidos por un organismo público o una institución pública	Recibo de distintivos para peajes o viñetas u otra prueba de pago
	Obtención de distintivos de emisiones expedidos por un organismo público o una institución pública	Recibo de distintivos de emisiones u otra prueba de pago

Sucesos vitales	Procedimientos	Resultado esperado sujeto a un examen de la solicitud por la autoridad competente de conformidad con su Derecho nacional, cuando corresponda
Jubilación	Reclamación de pensiones y prestaciones de prejubilación a un régimen obligatorio	Acuse de recibo de la reclamación o decisión relativa a la reclamación de pensiones o prestaciones de prejubilación
	Solicitud de información sobre los datos relativos a pensiones de regímenes obligatorios	Declaración de datos personales de pensión
Puesta en marcha, gestión y cierre de una empresa	Notificación de actividades empresariales, permisos para ejercer una actividad empresarial, cambios de actividad empresarial y cese de una actividad empresarial sin procedimientos de insolvencia o liquidación, excluidos el registro inicial de una actividad empresarial en el registro mercantil y los procedimientos relativos a la constitución o cualquier presentación posterior de sociedades en el sentido del artículo 54, párrafo segundo, del TFUE	Acuse de recibo de la notificación o el cambio, o bien de la solicitud de permiso de actividad empresarial
	Alta de un empleador (persona física) en sistemas obligatorios de pensiones y seguros	Confirmación del alta o número de registro de la seguridad social
	Alta de empleados en sistemas obligatorios de pensiones y seguros	Confirmación del alta o número de registro de la seguridad social
	Presentación de una declaración de impuesto sobre sociedades	Acuse de recibo de la declaración
	Notificación a los regímenes de la seguridad social de la finalización del contrato de un empleado, con exclusión de los procedimientos de despido colectivo	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	

⁽¹⁾ 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, p. 1).

⁽²⁾ Incluye los siguientes 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 del Reglamento (UE) n.º 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 60 de 2.3.2013, p. 52).

ANEXO III

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

- 1) Ventanillas únicas ⁽¹⁾
- 2) Puntos de contacto de productos ⁽²⁾
- 3) Puntos de contacto de productos de construcción ⁽³⁾
- 4) Centros de asistencia nacionales para cualificaciones profesionales ⁽⁴⁾
- 5) Puntos de contacto nacionales de asistencia sanitaria transfronteriza ⁽⁵⁾
- 6) Red europea de servicios de empleo (EURES) ⁽⁶⁾
- 7) Resolución de litigios en línea ⁽⁷⁾

-
- ⁽¹⁾ 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).
- ⁽²⁾ 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).
- ⁽³⁾ 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).
- ⁽⁴⁾ 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).
- ⁽⁵⁾ 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).
- ⁽⁶⁾ 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).
- ⁽⁷⁾ 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 (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).