

REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2020/1121 DE LA COMISIÓN
de 29 de julio de 2020

relativo a la recogida y el intercambio de estadísticas y observaciones de los usuarios sobre los servicios de la pasarela digital única de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el 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 ⁽¹⁾, y en particular su artículo 24, apartado 4, y su artículo 25, apartado 5,

Considerando lo siguiente:

- (1) El artículo 24 del Reglamento (UE) 2018/1724 establece que las autoridades competentes de los Estados miembros y la Comisión han de velar por que se recojan estadísticas relativas a las visitas de los usuarios a la pasarela digital única establecida de conformidad con el artículo 2, apartado 1, de dicho Reglamento («pasarela») y a las páginas web cuyos enlaces se incluyen en la pasarela. En dicho artículo también se establece que las autoridades competentes, los prestadores de servicios de asistencia o de resolución de problemas a los que se refiere el artículo 7, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1724 y la Comisión han de recopilar e intercambiar, de forma agregada, el número, el origen y el objeto de las peticiones enviadas a los servicios de asistencia y resolución de problemas, así como el tiempo de respuesta de estos.
- (2) El artículo 25 del Reglamento (UE) 2018/1724 establece que la Comisión ha de proporcionar a los usuarios de la pasarela una herramienta de valoración que les permita 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. También establece que la Comisión ha de garantizar que los usuarios puedan acceder a dicha herramienta en todas las páginas web que formen parte de la pasarela. La misma obligación se aplica a las autoridades competentes, a menos que ya dispongan en sus páginas web de otra herramienta de valoración con funcionalidades parecidas.
- (3) El método y las normas para recoger e intercambiar las estadísticas y las observaciones de los usuarios se combinan en un único acto de ejecución porque los datos abarcados han de recogerse y ser accesibles mediante un panel común y un repositorio común de datos. Los datos han de ser utilizados de forma combinada por los coordinadores nacionales y por la Comisión para comprobar si los servicios prestados a través de la pasarela cumplen los criterios de calidad y para mejorar el funcionamiento de la pasarela digital única.
- (4) Al objeto de recoger estadísticas y observaciones de los usuarios que sean comparables y puedan utilizarse para los fines establecidos en el Reglamento (UE) 2018/1724, así como de facilitar la correlación entre los datos y el servicio correspondiente, es necesario especificar los datos de contexto que deben estar disponibles junto con las estadísticas y las observaciones de los usuarios. Dichos datos de contexto deben incluir la URL e información sobre el contenido de la página web pertinente. Los prestadores de servicios deben incluir esta información como etiquetas en los metadatos de las páginas web o bien insertarla directamente en el repositorio de enlaces. La Comisión debe utilizar una herramienta para recuperar de manera automatizada la información etiquetada de las páginas web. Con esta finalidad, debe estructurarse y formatearse la información etiquetada de manera que la herramienta la reconozca.
- (5) Para facilitar la recogida de las estadísticas de los usuarios relacionadas con las visitas de estos a las páginas web accesibles a través de la pasarela, de conformidad con el artículo 24 del Reglamento (UE) 2018/1724, dichas estadísticas deben ser recogidas de manera automatizada mediante herramientas de análisis de datos de la web y ser transmitidas a un repositorio común automática y periódicamente.
- (6) En los casos en que sean necesarias más aclaraciones técnicas para garantizar la interoperabilidad entre las soluciones nacionales de tecnologías de la información y de las comunicaciones y las herramientas informáticas comunes, la Comisión debe facilitar tales aclaraciones en consulta con el grupo de coordinación de la pasarela. El grupo de coordinación de la pasarela debe debatir las medidas operativas específicas necesarias para la recogida y la transmisión de datos de los servicios de asistencia y resolución de problemas, así como las preguntas detalladas de la encuesta.

⁽¹⁾ DO L 295 de 21.11.2018, p. 1.

- (7) El Reglamento (UE) 2018/1724 fija el 12 de diciembre de 2023 como plazo final para la digitalización de los procedimientos enumerados en su anexo II. Por consiguiente, antes del 12 de diciembre de 2023, las estadísticas de los usuarios y las observaciones relacionadas con tales procedimientos solo deben recogerse en relación con las páginas web en las que se publique la explicación de un procedimiento.
- (8) El Reglamento (UE) 2018/1724 fija el 12 de diciembre de 2022 como plazo final para que las autoridades municipales faciliten la información, las explicaciones y las instrucciones. Por consiguiente, con anterioridad al 12 de diciembre de 2022, los requisitos establecidos en el presente Reglamento solo deben aplicarse a las páginas web de nivel municipal notificadas en el repositorio de enlaces antes de dicho plazo.
- (9) Teniendo en cuenta los diferentes sistemas de tramitación de casos en uso, debe permitirse la recogida tanto automática como manual de las categorías de estadísticas contempladas en el artículo 24, apartado 2, del Reglamento (UE) 2018/1724.
- (10) La pasarela digital única tiene por objeto facilitar a los ciudadanos y a las empresas el ejercicio de sus derechos en el mercado único, ofreciendo un acceso fácil a la información sobre los derechos y las normas aplicables a las actividades transfronterizas. A fin de comprender las necesidades y los intereses específicos de los usuarios transfronterizos, deben recogerse estadísticas relativas al uso de los servicios prestados a través de la pasarela por dichos usuarios, tales como estadísticas acerca de los países desde los que los usuarios acceden a las páginas web de la pasarela y el número de usuarios transfronterizos que recurren a los servicios de asistencia y resolución de problemas de la pasarela para obtener ayuda.
- (11) Los prestadores de servicios de asistencia y resolución de problemas, tal como se definen en el presente Reglamento, deben recoger el número de solicitudes relativas a los derechos, las obligaciones, las normas y los procedimientos establecidos en el Derecho de la Unión y nacional aplicable 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 de información enumerados en el anexo I del Reglamento (UE) 2018/1724. Cuando un servicio de asistencia y resolución de problemas reciba solicitudes que no entren en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2018/1724, debe distinguir, en la medida de lo posible, entre tales solicitudes y las solicitudes relativas a los ámbitos contemplados en dicho Reglamento.
- (12) Cuando los servicios de asistencia y resolución de problemas ya estén recogiendo estadísticas sobre la base del Derecho de la Unión o de acuerdos existentes con la Comisión, los prestadores de servicios de asistencia y resolución de problemas o los gestores de redes deben velar por que las estadísticas que hayan de incluirse de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/1724 también se recojan y se transmitan al repositorio común de datos.
- (13) Los prestadores de servicios deben permitir que los usuarios formulen sus observaciones sobre todas las páginas web que formen parte de la pasarela, independientemente de que los usuarios hayan accedido a dichas páginas a partir de la interfaz común para usuarios a la que se refiere el artículo 2, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1724 o mediante cualquier portal web o motor de búsqueda.
- (14) A fin de garantizar la comparabilidad de las observaciones, son necesarias normas comunes para transmitir al repositorio común de datos las observaciones de los usuarios acerca de los servicios prestados a través de la pasarela. Además, los prestadores de servicios deben establecer la correspondencia y la correlación de las preguntas y las calificaciones de las observaciones utilizadas en sus propias herramientas de valoración con las de la herramienta común de valoración de los usuarios o bien adaptar sus preguntas y sus calificaciones cuando sea necesario. No debe obligarse a los prestadores de servicios a incluir un enlace a la encuesta con preguntas detalladas si sus herramientas alternativas de valoración de los usuarios ya incluyen preguntas similares. En esos casos, también deben establecer la correspondencia de esas preguntas con las de la encuesta detallada que forma parte de la herramienta común de valoración de los usuarios y adaptarlas a estas.
- (15) Los usuarios deben poder formular observaciones sobre la facilidad de uso de la información acerca de los procedimientos y la comodidad de los procedimientos en línea a los que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2018/1724, así como sobre la interfaz común para usuarios contemplada en el artículo 2, apartado 1, de dicho Reglamento. Los prestadores de servicios deben poder decidir el momento y el lugar más adecuados para invitar a los usuarios de los procedimientos a formular sus observaciones. Pueden optar por incluir un enlace a una herramienta de valoración en una página web en la que pueda ponerse en marcha el procedimiento, en la confirmación de recepción de una solicitud, en el resultado de un procedimiento, si se muestra a los usuarios inmediatamente después de la presentación de la solicitud, o en la página web con información en línea sobre el procedimiento. En caso de que existan dos invitaciones a formular observaciones en una página web: una sobre la calidad y la disponibilidad del procedimiento, y otra sobre la información disponible en ella acerca de dicho procedimiento, debe explicarse claramente la finalidad de aportar observaciones sobre ambas cuestiones a fin de evitar confusión entre los usuarios.

- (16) En el caso de los servicios de asistencia y resolución de problemas enumerados en el anexo III y mencionados en el artículo 7 del Reglamento (UE) 2018/1724, debe enviarse la invitación a formular observaciones a los usuarios que puedan ser contactados por medios digitales inmediatamente después de la prestación del servicio. Cuando la índole del servicio exija cierto tiempo para poner en práctica la solución o el asesoramiento, debe permitirse a los servicios enviar la invitación a formular observaciones poco después de que se haya facilitado la respuesta final a la solicitud, ya que esto permite al usuario comprobar si la solución o el asesoramiento funcionan en la práctica.
- (17) La recogida y el intercambio de estadísticas y observaciones de los usuarios con arreglo al presente Reglamento no deben implicar el tratamiento de los datos personales ⁽²⁾ de los ciudadanos y las empresas que utilicen los servicios ofrecidos como parte de la pasarela. La herramienta común de valoración de los usuarios debe advertirles que no faciliten ningún dato personal en el recuadro de texto libre.
- (18) La Decisión (UE, Euratom) 2017/46 de la Comisión ⁽³⁾ se aplica a la herramienta común de valoración de los usuarios, al servicio de interconexión que permite la transmisión de las observaciones de los usuarios cuando se utiliza la herramienta alternativa de valoración y al repositorio común de datos.
- (19) El artículo 24, apartados 1, 2 y 3, y el artículo 25, apartados 1 a 4, del Reglamento (UE) 2018/1724 son aplicables a partir del 12 de diciembre de 2020, por lo que los requisitos establecidos en el presente Reglamento deben aplicarse también a partir de esa fecha.
- (20) Las medidas previstas en el presente Reglamento se ajustan al dictamen del Comité de la Pasarela Digital Única.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «herramienta común de valoración de los usuarios»: la herramienta de valoración proporcionada por la Comisión en aplicación del artículo 25, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1724;
- 2) «herramienta alternativa de valoración de los usuarios»: toda otra herramienta de valoración que tenga funcionalidades parecidas a las de la herramienta común de valoración de los usuarios y que esté disponible en las páginas web de una autoridad competente a los efectos del seguimiento de la calidad del servicio, tal como se contempla en el artículo 25, apartado 4, del Reglamento (UE) 2018/1724, o que esté a disposición de los usuarios de los servicios de asistencia y resolución de problemas enumerados en el anexo III y mencionados en el artículo 7 del Reglamento (UE) 2018/1724;
- 3) «panel común»: la interfaz que proporciona a los prestadores de servicios acceso a las funcionalidades de gestión de la pasarela, incluido el acceso al repositorio de enlaces tal como se establece en el artículo 19 del Reglamento (UE) 2018/1724;
- 4) «repositorio común de datos»: la herramienta de gestión de datos vinculada al panel común y que permite la recogida, el almacenamiento, la puesta en común, el análisis y la visualización de las estadísticas de usuarios y observaciones recogidas de conformidad con los artículos 24 y 25 del Reglamento (UE) 2018/1724;

⁽²⁾ Datos personales en el sentido del 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).

⁽³⁾ Decisión (UE, Euratom) 2017/46 de la Comisión, de 10 de enero de 2017, sobre la seguridad de los sistemas de información y comunicación de la Comisión Europea (DO L 6 de 11.1.2017, p. 40).

- 5) «prestadores de servicios»: todos los siguientes:
 - a) autoridades competentes en el sentido del artículo 3, punto 4, del Reglamento (UE) 2018/1724;
 - b) la Comisión y los órganos y organismos de la Unión que facilitan información, procedimientos y servicios de asistencia o resolución de problemas contemplados en el Reglamento (UE) 2018/1724;
 - c) prestadores de servicios de asistencia y resolución de problemas contemplados en el artículo 7, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1724;
- 6) «gestor de red»: la Comisión y los órganos y organismos de la Unión o una entidad responsable de la coordinación del trabajo de los servicios de asistencia y resolución de problemas que lleven a cabo tareas similares en todos los Estados miembros o en la mayoría de estos.

Artículo 2

Datos de contexto

1. Junto con las estadísticas de los usuarios y los datos de las observaciones de los usuarios relacionados con las páginas web de información enlazadas a la pasarela, los prestadores de servicios transmitirán la URL de la página web a la que se refieren las estadísticas de los usuarios o las observaciones de estos.
2. Los prestadores de servicios garantizarán que los datos de contexto, incluidos los elementos descriptivos que permitan identificar el contenido de la página web a la que remite la URL, se proporcionen como sigue:
 - a) como parte de los metadatos de todas las páginas que forman parte de la pasarela, estructurados y formateados de manera que puedan ser reconocidos por la herramienta a la que se refiere el apartado 4, o
 - b) directamente al repositorio de enlaces junto con la URL pertinente.
3. Los elementos descriptivos a los que se refiere el apartado 2 consistirán en los siguientes indicadores, que deberán asociarse a los diferentes tipos de páginas tal como se establece en el anexo I:
 - a) el Estado miembro;
 - b) un indicador regional o local, cuando la información facilitada solo se aplica a escala regional o local;
 - c) la lengua en que se facilita la información en la página;
 - d) un indicador de que la página forma parte de la pasarela;
 - e) el tipo de servicios o de servicios que se ofrecen en la página: información, procedimiento o servicio de asistencia y resolución de problemas;
 - f) una indicación del asunto tratado tal como figura en el anexo I del Reglamento (UE) 2018/1724 o del servicio de asistencia y resolución de problemas de que se trate, contemplado en el anexo III de dicho Reglamento o incluido en la pasarela de conformidad con el artículo 7 del mismo Reglamento.
4. La Comisión proporcionará una herramienta para recuperar la información etiquetada directamente a partir de las páginas web que forman parte de la pasarela para su almacenamiento en el repositorio común de datos junto con las URL pertinentes.

CAPÍTULO II

Estadísticas

Artículo 3

Recogida y transmisión de estadísticas relativas a los servicios de información

1. En relación con todas las páginas web que faciliten información sobre normas y obligaciones, sobre procedimientos y sobre servicios de asistencia y resolución de problemas que formen parte de la pasarela y de las que sean responsables, todos los prestadores de servicios transmitirán el número de visitas de páginas dentro del período de referencia, desglosado como sigue:
 - a) los países desde los que los usuarios visitan la página web;
 - b) el tipo de dispositivos utilizados para visitar la página web.
2. Los prestadores de servicios velarán por que la herramienta de análisis de datos de la web utilizada para recoger las estadísticas a las que se refiere el apartado 1 cumpla los requisitos técnicos de interoperabilidad enumerados en el anexo II para permitir la transmisión automática de estadísticas al repositorio común de datos.

3. Una vez al mes, y mediante una interfaz de programación de aplicaciones desarrollada por la Comisión, los prestadores de servicios transmitirán al repositorio común de datos las estadísticas a las que se refiere el apartado 1, junto con las URL de las páginas web a que se refieren las estadísticas.
4. Todo prestador de servicios que haya intentado transmitir estadísticas al repositorio común de datos de conformidad con el apartado 3 deberá recibir una confirmación automática de que se ha efectuado la transmisión o una alerta en caso de que no se haya podido efectuar la transmisión.

Artículo 4

Recogida, agregación y transmisión de estadísticas relativas a los servicios de asistencia y de resolución de problemas

1. A efectos del presente capítulo, se entenderá que una solicitud a un servicio de asistencia y resolución de problemas es toda solicitud presentada mediante un formulario en línea, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación. Cuando los prestadores de un servicio de asistencia y resolución de problemas o los gestores de redes decidan que no es viable incluir estadísticas sobre las solicitudes recibidas a través de llamadas telefónicas, chats en línea o visitas en persona, informarán de ello a la Comisión.
2. Los prestadores de servicios de asistencia y resolución de problemas o los gestores de redes comunicarán el número de solicitudes al repositorio común de datos desglosado en solicitudes:
 - a) de ciudadanos o de empresas;
 - b) de usuarios en situación transfronteriza o de los que se encuentren en una situación nacional.

El desglose de las solicitudes en las categorías mencionadas en las letras a) y b) no se aplicará cuando el servicio se ofrezca únicamente a una de las dos categorías de usuarios a las que se refieren dichas letras a) y b).

3. A efectos del apartado 2, letra b), un usuario en una situación transfronteriza es un usuario en una situación que no se limita en todos sus aspectos a un único Estado miembro.
4. A efectos de la recogida de estadísticas sobre el objeto de las solicitudes específicas realizadas, el prestador de servicios de asistencia y resolución de problemas o un gestor de red facilitarán a la Comisión una lista de categorías de asuntos, antes de incluir ese tipo de servicio en la pasarela.
5. El tiempo de respuesta se calculará desde la recepción de la solicitud hasta la respuesta final o el cierre del caso, sobre la misma base que los plazos aplicables que se deban respetar o el tiempo medio o estimado necesario para la prestación del servicio, a tenor del artículo 11, apartado 1, letra d), del Reglamento (UE) 2018/1724.
6. El tiempo de respuesta se calculará como la media en días naturales de los tiempos de respuesta en un período de seis meses.
7. Las estadísticas serán recogidas y agregadas a nivel de cada prestador individual de servicios de asistencia y resolución de problemas e indicarán el Estado miembro del prestador del servicio. La Comisión acordará con el prestador del servicio de asistencia y resolución de problemas o con un gestor de red, antes de incluir el servicio en la pasarela, las modalidades de transmisión de estadísticas al repositorio común.
8. Los prestadores de servicios de asistencia y resolución de problemas o los gestores de redes transmitirán las estadísticas agregadas dos veces al año. Para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, las estadísticas agregadas se transmitirán a más tardar el 31 de agosto y, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre, a más tardar el 28 de febrero del año siguiente, salvo que se acuerde otra cosa con la Comisión.

Artículo 5

Consulta y almacenamiento de las estadísticas

1. Las estadísticas agregadas y transmitidas con arreglo al presente capítulo se conservarán en el repositorio común de datos durante un máximo de tres años desde la fecha de transmisión. Una vez transcurrido dicho período, serán suprimidas automáticamente.

La supresión no se aplicará a los datos puestos a disposición del público con arreglo a lo dispuesto en el artículo 24, apartado 3, última frase, del Reglamento (UE) 2018/1724.

2. La Comisión garantizará que el panel común permita a los coordinadores nacionales, a los prestadores de servicio y a la Comisión:
 - a) buscar, ordenar y filtrar los datos;
 - b) visualizar los datos en gráficos y diagramas;
 - c) extraer los datos en forma de informes y descargarlos.

CAPÍTULO III

Observaciones de los usuarios

Artículo 6

Funcionalidades de la herramienta común de valoración de los usuarios

1. La herramienta común de valoración de los usuarios a que se refiere el artículo 25, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1724 deberá contemplar los siguientes elementos:
 - a) preguntas para solicitar observaciones de los usuarios, calificaciones de los usuarios y un cuadro de texto libre, pertinente para las páginas web sobre información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, tal como se contempla en el anexo III;
 - b) encuestas con preguntas detalladas sobre la calidad de la información, de los procedimientos en línea y de los servicios de asistencia y resolución de problemas, en las que se invite a participar al usuario una vez que haya presentado sus observaciones iniciales;
 - c) la transmisión automática de las observaciones de los usuarios al repositorio común de datos;
 - d) la captura y la transmisión de la URL de la página web a la que se refieren las observaciones de los usuarios, junto con dichas observaciones.
2. Para la recogida de las observaciones de los usuarios sobre la información y los procedimientos, los prestadores de servicios deberán poder elegir entre una versión de la herramienta común de valoración con o sin cuadro de texto libre.
3. La Comisión velará por que el panel común envíe periódicamente mensajes de correo electrónico a todos los prestadores de servicios que utilizan la herramienta común de valoración de los usuarios para recordarles que pueden consultar en el panel común las observaciones sobre sus servicios.
4. La Comisión se encargará de que la herramienta común de valoración de los usuarios esté disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión.

Artículo 7

Funcionalidades de las herramientas alternativas de valoración de los usuarios

1. Las herramientas alternativas de valoración de los usuarios utilizadas por los prestadores de servicios incluirán:
 - a) preguntas similares a las de la herramienta común de valoración de los usuarios y un sistema de calificación que produzca resultados comparables al utilizado en aquella; y para los servicios de asistencia y resolución de problemas, un cuadro de texto libre que permita a los usuarios formular comentarios en texto libre;
 - b) enlaces a las encuestas incluidas en la herramienta común de valoración de los usuarios con arreglo al tipo de servicio;
 - c) un mecanismo proporcionado por la Comisión que permita transmitir al repositorio común de datos los datos de las observaciones, junto con las URL de las páginas web con las que están relacionadas dichas observaciones.

Para la recogida de las observaciones de los usuarios sobre la información y los procedimientos, los prestadores de servicios deberán poder elegir si incluyen un cuadro de texto libre o no.

2. Una vez que un usuario responda a las preguntas a las que se refiere el apartado 1, letra a), recibirá un mensaje de confirmación con una invitación para facilitar observaciones más detalladas pulsando en un enlace del tipo de los que se contemplan en el apartado 1, letra b). El enlace dirigirá a los usuarios a una página sobre la herramienta común de valoración de los usuarios con una encuesta sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en el Reglamento (UE) 2018/1724.

3. El apartado 1, letra b), y el apartado 2 no se aplicarán cuando un prestador de servicios ya recoja observaciones sobre preguntas similares a las incluidas en la encuesta.

Artículo 8

Recogida de las observaciones de los usuarios sobre procedimientos en línea

Los prestadores de servicios integrarán la herramienta común de valoración de los usuarios u otra herramienta alternativa de manera que resulte fácil que los usuarios formulen observaciones, bien tras presentar la solicitud o bien si, en último caso, deciden no presentarla.

Artículo 9

Recogida de las observaciones de los usuarios de los servicios de asistencia y resolución de problemas

Los prestadores de servicios de asistencia y resolución de problemas velarán por que los usuarios de sus servicios con los que se pueda contactar por medios digitales reciban una invitación a formular sus observaciones sobre el servicio recibido, la cual será enviada bien junto con la respuesta final dada por el prestador del servicio de asistencia y resolución de problemas o bien en un breve plazo tras la respuesta, que no superará los diez días laborables.

Artículo 10

Transmisión de las observaciones de los usuarios

1. Todas las observaciones formuladas por los usuarios mediante la herramienta común de valoración de los usuarios, junto con los enlaces URL contemplados en el artículo 2, se transmitirán automáticamente al repositorio común de datos tan pronto como las formulen los usuarios.

2. Los prestadores de servicios que recojan las observaciones mediante una herramienta alternativa de valoración de los usuarios utilizarán el mecanismo contemplado en el artículo 7, apartado 1, letra c), y cumplirán los requisitos técnicos de interoperabilidad establecidos en el anexo II para permitir la transmisión simultánea de las observaciones de los usuarios, tan pronto como estos las formulen, a los destinatarios nacionales de las observaciones de los usuarios y al repositorio común de datos.

Como alternativa, podrán optar por transmitir de manera asíncrona, en masa, todas las observaciones formuladas durante un mes natural, en un plazo de cinco días hábiles a partir del final de dicho mes natural.

3. Los prestadores de servicios que utilicen una herramienta alternativa de observaciones de los usuarios velarán por que:

- a) solamente se transmitan al repositorio común de datos las observaciones a las preguntas y las calificaciones correspondientes a las contenidas en la herramienta común de valoración de los usuarios;
- b) no se transmitan al repositorio común de datos las observaciones formuladas como texto libre;
- c) se transmitan al repositorio común de datos las URL de las páginas web de las que se recojan observaciones junto con las observaciones.

4. Cuando los prestadores de servicios puedan acogerse a la excepción establecida en el artículo 7, apartado 3, velarán por que se transmitan al repositorio común de datos las observaciones a las preguntas similares a las incluidas en una encuesta.

Artículo 11

Consulta y almacenamiento de las observaciones de los usuarios

1. Los datos sobre las observaciones de los usuarios serán almacenados en el repositorio común de datos vinculado al panel común.

2. La Comisión proporcionará los siguientes derechos de acceso a las observaciones de los usuarios almacenadas en el repositorio común de datos:
 - a) los coordinadores nacionales y la Comisión tendrán acceso a las observaciones de los usuarios, con la excepción de los comentarios de texto libre;
 - b) los prestadores de servicios tendrán acceso a las observaciones de los usuarios relativas a los servicios de los que sean responsables, incluidos los comentarios de texto libre de los usuarios que utilicen la herramienta común de valoración.
3. La Comisión velará por que las observaciones de los usuarios sean almacenadas en el repositorio común de datos por un período máximo de tres años y sean eliminadas automáticamente tras dicho período.
4. La Comisión velará por que el panel común permita a sus usuarios:
 - a) buscar, ordenar y filtrar las observaciones;
 - b) visualizarlas en gráficos y diagramas;
 - c) extraer los datos en forma de informes y descargarlos.

Artículo 12

Responsabilidades

1. Los prestadores de servicios que utilicen herramientas alternativas de valoración de los usuarios serán responsables:
 - a) del funcionamiento de sus propias herramientas utilizadas para recoger las observaciones de los usuarios en virtud del Reglamento (UE) 2018/1724;
 - b) de transmitir las observaciones al repositorio común de datos a través del servicio de interconexión proporcionado por la Comisión, en masa o mediante cualquier otra forma de transmisión;
 - c) de cumplir los requisitos técnicos establecidos en el presente Reglamento;
 - d) de la seguridad de las herramientas nacionales que recojan las observaciones de los usuarios y participen en su transmisión.
2. Los prestadores de servicios que utilicen la herramienta común de valoración de los usuarios serán responsables de la inserción de enlaces a dicha herramienta de conformidad con el presente Reglamento.
3. La Comisión será responsable:
 - a) del funcionamiento, la seguridad y la accesibilidad de la herramienta común de valoración de los usuarios;
 - b) de los enlaces a la herramienta común de valoración que hayan de incluirse en las páginas web de la Unión;
 - c) del funcionamiento del servicio de interconexión contemplado en el apartado 1, letra b);
 - d) del mantenimiento y la garantía de la disponibilidad de la infraestructura necesaria para recibir transmisiones de datos.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 13

Datos personales

1. Los prestadores de servicios o los gestores de redes en caso de servicios de asistencia y resolución de problemas velarán por que las estadísticas agregadas y transmitidas por ellos al repositorio común de datos no contengan ningún dato personal.
2. La herramienta común de valoración de los usuarios permitirá que estos formulen observaciones anónimamente sobre su experiencia con los servicios prestados a través de la pasarela. El cuadro de texto libre incluirá una advertencia a los usuarios para que no incluyan datos personales.

*Artículo 14***Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
Será aplicable a partir del 12 de diciembre de 2020.

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

Hecho en Bruselas, el 29 de julio de 2020.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

Indicadores para el etiquetado a que se refiere el artículo 2, apartado 3,

Elementos que deben figurar en la información de etiquetado que ha de incluirse en los metadatos de las páginas web que forman parte de la pasarela digital única								
	Parte general	Código de país	Código subnacional (si procede)	Tipo de servicio (*)	Lengua de la página	Ámbito abarcado por el anexo I del Reglamento (UE) 2018/1724		Servicio abarcado por el anexo III o el artículo 7 del Reglamento (UE) 2018/1724
	Pasarela digital única (PDU)	Según el código ISO 3166 alfa-2 (EL para Grecia)	Según la NUTS 1-3 o LAU		Según el código ISO 639-1 alfa-2	A-Q	01-09	Título completo del servicio
Páginas web con información sobre normas, derechos y obligaciones	X	x	x	Información	x	x	x	No procede
Páginas web con información sobre procedimientos	X	x	x	Procedimiento	x	x	x	No procede
Páginas web con información sobre servicios de asistencia o resolución de problemas	x	x	x	Asistencia	x	No procede	No procede	x

(*) Si una página contiene información sobre más de un tipo de servicio o abarca más de un ámbito de información, deberán incluirse en dicha página o vincularse a esta todos los elementos pertinentes.

ANEXO II

Requisitos técnicos contemplados en el artículo 3, apartado 2, y en el artículo 10, apartado 2**Transmisión de datos**

Una pasarela con interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) expondrá una API REST («transferencia de estado representacional», con sus siglas en inglés). Cada sistema de recogida de los prestadores de servicios puede llamar a esta API:

- 1) en tiempo real, sin limitación del número de llamadas;
- 2) periódicamente, con arreglo a un calendario elegido por el prestador de servicios.

Seguridad de la API

La comunicación con la pasarela API se efectuará de manera segura por medio de una clave de API. Cada prestador de servicios dispondrá de una clave de API específica. Dicha clave permitirá garantizar la seguridad de la comunicación (cifrado del canal) y saber qué prestador de servicios envía los datos (autenticación).

Las claves de API estarán disponibles en una aplicación web específica de gestión (*back-office*). Cada prestador de servicios generará su clave en la aplicación web, la descargará y la instalará en sus locales.

Requisitos que permiten la transmisión de datos

Al objeto de garantizar la transmisión automática, la herramienta de análisis de datos de la web a que se refiere el artículo 3, apartado 2, y la herramienta alternativa de valoración de los usuarios a que se refiere el artículo 10, apartado 2:

- a) permitirán la transmisión de datos en formato JSON («notación de objetos JavaScript», con sus siglas en inglés) mediante API REST;
- b) soportarán conexiones seguras con el protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP, por sus siglas en inglés) mediante capa de zócalos seguros (SSL, por sus siglas en inglés);
- c) soportarán la norma ISO 8601 para la representación de la fecha y la hora; los datos relativos a la fecha y la hora se expresarán en tiempo universal coordinado (UTC);
- d) soportarán un identificador único para las transmisiones; un prestador de servicios transmite (*push*) los datos con un identificador único proporcionado a través de la API; si un prestador de servicios decide modificar dichos datos, deberá transmitir una corrección con el mismo identificador único.

La frecuencia de transmisión de las estadísticas no debe modificar la estructura del fichero JSON. Por ejemplo, el fichero JSON podría contener una matriz de objetos (una por conjunto de estadísticas para el período de referencia), una matriz de longitud n.

La Comisión facilitará una descripción técnica detallada de la API para las observaciones y las estadísticas de los usuarios.

ANEXO III

Cuestiones relativas a las observaciones de los usuarios en la herramienta común de valoración de los usuarios a que se refiere el artículo 6, apartado 1, letra a)

- 1) Preguntas relativas a la información sobre páginas web
 - ¿Ha encontrado lo que buscaba? (opciones que se excluyen mutuamente: SÍ / NO / EN PARTE) [*campo obligatorio*] (*)
 - Califique esta página (calificación mediante estrellas: del 1 al 5) [*campo obligatorio*]
 - Ayúdenos a mejorar (cuadro de texto libre) [*campo facultativo*]
- 2) Preguntas relativas a los procedimientos
 - Califique la facilidad de uso de este procedimiento (calificación por estrellas de 1 a 5) [*campo obligatorio*]
 - Ayúdenos a mejorar (cuadro de texto libre) [*campo facultativo*]
- 3) Preguntas relativas a los servicios de asistencia y resolución de problemas
 - Califique el servicio prestado (calificación por estrellas de 1 a 5) [*campo obligatorio*]
 - Ayúdenos a mejorar (cuadro de texto libre) [*campo facultativo*]

La herramienta de valoración de los usuarios relativa a la información y los procedimientos se preparará en dos versiones: una con el cuadro de texto libre y otra sin el cuadro de texto libre, de modo que los prestadores de servicios elijan cuál ha de utilizarse de conformidad con el artículo 6, apartado 2.

(*) El texto entre corchetes «[...]» informa acerca de los campos que se utilizarán en la herramienta común de valoración de los usuarios.
