RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 17 septembre 2013

sur les principes régissant SOLVIT

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(2013/461/UE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 26 du TFUE définit le marché intérieur comme un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux est assurée. L'article 4, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne impose aux États membres de prendre les mesures nécessaires pour se conformer pleinement aux obligations qui leur incombent en vertu du droit de l'Union.
- (2) Le marché intérieur offre de nombreuses possibilités aux personnes qui souhaitent vivre et travailler dans un autre État membre et aux entreprises qui veulent étendre leurs marchés. Le marché intérieur fonctionne généralement bien, mais des problèmes se posent parfois lorsque des autorités publiques ne respectent pas le droit de l'Union.
- (3) À la suite de la recommandation 2001/893/CE de la Commission du 7 décembre 2001 établissant les principes pour l'utilisation de «SOLVIT» — le réseau de résolution des problèmes dans le marché intérieur ⁽¹⁾, SOLVIT a vu le jour sous la forme d'un réseau de centres établis par les États membres au sein de leur administration nationale, en tant que moyen rapide et informel de résoudre les problèmes auxquels les particuliers et les entreprises se heurtent dans l'exercice des droits que leur confère le marché intérieur.
- (4) Si SOLVIT revêt un caractère informel et pragmatique, il contribue néanmoins, par sa structure, à garantir la conformité des solutions trouvées avec le droit de l'Union. Il repose sur une procédure transparente de résolution des problèmes impliquant deux États membres. Si la Commission ne participe pas en principe à la résolution des cas, elle maintient un contact étroit avec les centres SOLVIT, dispense des formations juridiques régulières et, pour certains cas complexes, fournit des conseils informels. Elle contrôle également, au moyen de la base de données en ligne, le traitement des dossiers SOLVIT et les résultats obtenus, et peut ainsi intervenir lorsqu'elle considère que la solution proposée par un centre SOLVIT n'est pas conforme au droit de l'Union. Ce mode d'organisation contribue non seulement à la légalité des résultats obtenus dans chaque cas, mais aussi, d'après une évaluation de ceux-ci, à une amélioration globale du respect du droit de l'Union par les autorités nationales.
- (5) SOLVIT a considérablement évolué depuis sa création. Il traite désormais dix fois plus de dossiers qu'il y a dix ans. La diversité des cas traités est aussi plus grande que prévu à l'origine. L'immense majorité des cas est résolue avec succès, dans un délai moyen de neuf semaines, d'où un niveau de satisfaction élevé parmi les utilisateurs du service.
- (6) SOLVIT rencontre un succès certain, mais la dimension accrue du service a amplifié plusieurs difficultés. Il ressort d'une évaluation approfondie du réseau menée en 2010 que tous les centres SOLVIT ne sont pas dotés de ressources suffisantes ou ne sont pas bien placés au sein des administrations. Le taux de prise en charge des dossiers et le niveau de service varient aussi. De plus, le nombre de personnes et d'entreprises qui se tournent vers SOLVIT reste encore limité.
- (7) Eu égard à ces constatations, il est nécessaire de prendre des mesures pour renforcer encore SOLVIT et accroître sa visibilité en ligne et hors ligne, ainsi que le soulignent le document de travail des services de la Commission intitulé «Reinforcing effective problem-solving in the Single Market», la communication sur une meilleure gouvernance pour le marché unique ⁽²⁾ et le rapport sur la citoyenneté de l'Union ⁽³⁾. Dans ce cadre, une nouvelle recommandation devrait remplacer la recommandation 2001/893/CE. La présente recommandation vise à définir clairement le mandat du réseau SOLVIT, sur la base des meilleures pratiques. Elle définit des objectifs et des normes, tant pour les États membres que pour la Commission, afin que les entreprises et les citoyens reçoivent une assistance efficace en cas d'infraction au droit de l'Union. Elle vise aussi à garantir que les centres SOLVIT appliquent les mêmes règles et fournissent le même type de service dans l'ensemble du réseau.

⁽¹⁾ JO L 331, du 15.12.2001, p. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Afin de garantir l'interprétation uniforme du mandat dans l'ensemble du réseau, la présente recommandation définit les types de cas qui devront être traités par SOLVIT. La recommandation 2001/893/CE indiquait que SOLVIT traite les cas de «mauvaise application» des «règles relatives au marché intérieur». Cette définition du champ d'application de SOLVIT a conduit à des incohérences. Il a été allégué, premièrement, que l'expression «mauvaise application» laisse entendre que les centres SOLVIT ne peuvent pas traiter les cas dans lesquels les règles nationales ne respectent pas le droit de l'Union («cas structurels») et, deuxièmement, que SOLVIT ne peut intervenir que si la législation de l'Union en cause se rapporte au marché intérieur.
- (9) Selon la nouvelle définition, les «cas SOLVIT» regroupent tous les problèmes transfrontaliers résultant d'une infraction présumée au droit de l'Union relatif au marché intérieur commise par une autorité publique, pour autant que ces problèmes ne fassent pas l'objet d'une action en justice au niveau national ou au niveau de l'Union européenne.
- (10) Le terme «infraction» est employé pour indiquer que les centres SOLVIT considèrent comme un «cas SOLVIT» toutes les situations dans lesquelles une autorité publique enfreint le droit de l'Union relatif au marché intérieur, quelle que soit la cause principale du problème. L'immense majorité des cas traités par SOLVIT concerne des situations dans lesquelles une autorité publique n'applique pas correctement le droit de l'Union relatif au marché intérieur. Les centres SOLVIT ont toutefois démontré qu'ils pouvaient apporter une aide efficace en cas de problèmes structurels. Même si les cas structurels ne représentent qu'une petite partie des cas traités par SOLVIT, leur prise en charge par le réseau est importante pour garantir que ce genre de problème ne passe pas inaperçu. SOLVIT constitue la meilleure garantie que les problèmes structurels seront traités efficacement au niveau approprié.
- (11) La présente recommandation rappelle que SOLVIT traite les cas concernant un problème transfrontalier avec une autorité publique. Le critère du caractère transfrontalier donne l'assurance qu'un cas SOLVIT sera traité par les centres SOLVIT de deux États membres, ce qui garantit la transparence et la qualité des résultats. Le critère de l'autorité publique tient au fait que SOLVIT fait partie de l'administration nationale et n'intervient qu'à titre informel.
- (12) La présente recommandation vise également à clarifier le niveau de service que les particuliers et les entreprises peuvent attendre de SOLVIT. Elle précise les modalités d'information des demandeurs et le niveau d'assistance minimal qui doit leur être proposé. Elle définit également les différentes étapes de la procédure et les délais de traitement d'un dossier SOLVIT, ainsi que la suite à donner à un cas qui ne peut être résolu dans SOLVIT.
- (13) En outre, la présente recommandation définit les normes minimales que les centres SOLVIT doivent respecter en matière d'organisation, d'expertise juridique et de relations avec d'autres réseaux. Elle précise également le rôle de la Commission dans le cadre du réseau SOLVIT.
- (14) La Commission a récemment restructuré la base de données en ligne SOLVIT pour en faire un module indépendant dans le système d'information du marché intérieur. Compte tenu de cette évolution technique, les règles énoncées dans le règlement (UE) n° 1024/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 concernant la coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur et abrogeant la décision 2008/49/CE de la Commission (le «règlement IMI») ⁽¹⁾ sur le traitement des données à caractère personnel et des informations confidentielles s'appliquent également aux procédures SOLVIT. La présente recommandation apporte des précisions sur certains aspects du traitement des données à caractère personnel par le réseau SOLVIT, en conformité avec le règlement IMI.
- (15) La présente recommandation n'a pas pour objectif de préciser la façon dont la Commission traite les plaintes qui lui sont directement adressées et ne porte en aucun cas préjudice à son rôle de gardienne des traités. Elle n'a pas non plus pour objectif de définir le rôle de EU Pilot et de ses coordinateurs nationaux. Ces aspects font l'objet de lignes directrices spécifiques, régulièrement mises à jour,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

I. OBJECTIFS ET DÉFINITIONS

A. Objectifs

La présente recommandation énonce les principes régissant le fonctionnement de SOLVIT. SOLVIT vise à fournir une solution rapide, efficace et informelle aux problèmes rencontrés par des particuliers et des entreprises lorsque des autorités publiques ne reconnaissent pas leurs droits relatifs au marché intérieur de l'Union européenne. Il contribue à un meilleur fonctionnement du marché unique, en favorisant et en promouvant un respect plus strict du droit de l'Union. Pour atteindre cet objectif, les centres nationaux SOLVIT doivent collaborer entre eux, en respectant les principes énoncés dans la présente recommandation.

B. Définitions

Dans le cadre de la présente recommandation, les définitions suivantes s'appliquent:

- 1) «demandeur»: personne physique ou morale qui rencontre un problème transfrontalier et le soumet à SOLVIT directement ou par la voie d'un intermédiaire, ou organisation qui soumet un problème concret au nom d'un ou plusieurs de ses membres;
- 2) «problème transfrontalier»: problème rencontré par un demandeur dans un État membre et concernant une infraction présumée au droit de l'Union européenne relatif au marché intérieur commise par une autorité publique dans un autre État membre; il s'agit notamment des problèmes causés aux demandeurs par l'administration publique de leur État d'origine, après avoir exercé leur droit à la libre circulation ou au moment de l'exercer;

⁽¹⁾ JO L 316, du 14.11.2012, p. 1.

- 3) «droit de l'Union relatif au marché intérieur»: toute législation, toutes règles ou tous principes de l'Union liés au fonctionnement du marché intérieur au sens de l'article 26, paragraphe 2, du TFUE; il s'agit notamment des règles qui n'ont pas pour objectif de réglementer le marché intérieur en tant que tel, mais qui ont une incidence sur la libre circulation des marchandises, des services, des personnes ou des capitaux entre les États membres;
 - 4) «autorité publique»: organe de l'administration publique d'un État membre, au niveau national, régional ou local, ou organisme qui, quelle que soit sa forme juridique, a été chargé, en vertu d'un acte de l'État, d'accomplir, sous le contrôle de ce dernier, un service d'intérêt public et qui dispose, à cet effet, de pouvoirs exorbitants par rapport aux règles applicables dans les relations entre particuliers;
 - 5) «action en justice»: action formelle engagée devant une instance judiciaire ou quasi-judiciaire en vue de résoudre un litige, à l'exclusion des recours administratifs engagés contre l'autorité à l'origine du problème;
 - 6) «problème structurels»: infraction causée par une règle nationale incompatible avec le droit de l'Union;
 - 7) «centre d'origine»: centre SOLVIT de l'État membre avec lequel le demandeur présente les liens les plus étroits, compte tenu, par exemple, de la nationalité, du lieu de résidence, de l'établissement ou du lieu où le demandeur a acquis les droits en question;
 - 8) «centre "chef de file"»: centre SOLVIT de l'État membre dans lequel l'infraction présumée au droit de l'Union relatif au marché intérieur a été commise;
 - 9) «base de données SOLVIT»: application électronique créée dans le système d'information du marché intérieur (IMI) afin de faciliter le traitement des dossiers SOLVIT.
- 2) les demandeurs doivent recevoir dans un délai d'une semaine une première réponse indiquant, dans le cas où les informations qu'ils ont fournies le permettent, si SOLVIT peut traiter ou non leur problème. Le cas échéant, les demandeurs doivent être invités en même temps à fournir tout document nécessaire au traitement de leur dossier. Dans le mois suivant cette première évaluation, et pour autant que leur dossier soit complet, les demandeurs doivent recevoir confirmation de l'acceptation ou du rejet de leur dossier par le centre «chef de file» et, par conséquent, de l'ouverture ou non d'un dossier SOLVIT.
 - 3) lorsqu'un problème ne peut pas être traité par SOLVIT, les demandeurs doivent être informés des raisons de ce refus et être conseillés sur les autres voies de recours, telles que par exemple le signalement ou, si possible, le transfert du problème à un autre réseau d'information ou de résolution de problèmes, ou à l'autorité nationale compétente.
 - 4) dans un délai de dix semaines à compter de la date d'ouverture du dossier, le demandeur reçoit une solution à son problème, qui peut consister en des éclaircissements sur le droit de l'Union applicable. Dans des circonstances exceptionnelles, et notamment lorsqu'une solution est à portée de main ou qu'il s'agit d'un problème structurel, le délai de traitement du dossier peut être prorogé de dix semaines au maximum, sous condition d'en informer le demandeur.
 - 5) les demandeurs doivent être informés du caractère informel de SOLVIT et des procédures et délais applicables. Ils doivent notamment être informés des autres voies de recours possibles et être avertis que le traitement de leur dossier par SOLVIT n'est pas suspensif des délais de recours nationaux et que les solutions proposées par SOLVIT sont informelles et ne sont pas susceptibles de recours. Les demandeurs doivent également être informés que SOLVIT est un service gratuit. Ils doivent être régulièrement informés de l'état d'avancement de leur dossier.
 - 6) compte tenu de son caractère informel, la procédure SOLVIT n'empêche pas un demandeur d'engager une procédure formelle au niveau national, avec pour conséquence la clôture de son dossier SOLVIT.
 - 7) lorsqu'une issue favorable a été trouvée, le demandeur doit être conseillé sur les démarches à accomplir pour pouvoir bénéficier de la solution proposée.
 - 8) dès qu'il apparaît qu'une affaire ne sera pas résolue par SOLVIT, le dossier correspondant doit être clos et le demandeur informé sans délai. Dans ce cas, le réseau SOLVIT doit aussi informer le demandeur des autres voies de recours existantes au niveau national ou au niveau de l'Union. Lorsqu'ils conseillent aux plaignants de déposer une plainte auprès de la Commission, les centres SOLVIT doivent les inviter à se reporter à des procédures antérieures dans SOLVIT (en leur communiquant un numéro de référence et un résumé de la procédure concernée). Les affaires non résolues doivent être systématiquement notifiées à la Commission au moyen de la base de données.

II. MANDAT DE SOLVIT

Le réseau SOLVIT traite les problèmes transfrontaliers résultant d'une infraction présumée au droit de l'Union relatif au marché intérieur commise par une autorité publique, pour autant que ces problèmes ne fassent pas l'objet d'une action en justice au niveau national ou au niveau de l'Union européenne. Il contribue à un meilleur fonctionnement du marché unique, en favorisant et en promouvant un respect plus strict du droit de l'Union.

III. SERVICE PROPOSÉ PAR SOLVIT

Les États membres doivent veiller à ce que les demandeurs puissent bénéficier du service minimum suivant:

- 1) les centres SOLVIT doivent être accessibles par téléphone ou par courrier électronique, et fournir une réponse rapide aux communications qui leur sont adressées.

- 9) après la clôture du dossier, les demandeurs doivent être invités à donner leur avis sur la façon dont leur cas a été traité par SOLVIT.

IV. ORGANISATION DES CENTRES SOLVIT

- 1) Chaque État membre doit disposer d'un centre SOLVIT.
- 2) Pour que les centres SOLVIT puissent exécuter les tâches énoncées dans la présente recommandation, les États membres doivent veiller à ce que ceux-ci:
 - a) disposent d'un personnel suffisant et qualifié ayant une connaissance active de plusieurs langues de l'Union, le cas échéant, afin d'assurer une communication rapide et transparente avec les autres centres du réseau;
 - b) disposent d'une expertise juridique suffisante ou d'une expérience pertinente en matière d'application du droit de l'Union afin de pouvoir procéder à une évaluation juridique indépendante de chaque cas;
 - c) soient situés dans un organe de l'administration nationale doté de pouvoirs de coordination suffisants pour pouvoir garantir la mise en œuvre correcte du droit de l'Union au sein de leur administration;
 - d) soient en mesure d'établir un réseau au sein de l'administration nationale pour avoir accès à l'expertise et à l'assistance juridiques spécifiques nécessaires pour trouver une solution pratique à chaque cas.

V. PROCÉDURE SOLVIT

A. Principes régissant le traitement des cas SOLVIT

- 1) Tous les cas SOLVIT doivent être traités par deux centres SOLVIT: le centre d'origine et le centre «chef de file».
- 2) Le centre d'origine et le centre «chef de file» doivent coopérer de manière ouverte et transparente afin de fournir des solutions rapides et efficaces aux demandeurs.
- 3) Le centre d'origine et le centre «chef de file» doivent convenir de leur langue de communication, en tenant compte de la nécessité de résoudre aussi rapidement et efficacement que possible les problèmes par des contacts informels et d'assurer la transparence et la communication d'informations.
- 4) Tous les problèmes soumis au réseau, toutes les évaluations réalisées par les centres SOLVIT associés à l'affaire, toutes les mesures prises ainsi que toutes les solutions proposées doivent être clairement et intégralement enregistrés dans la base de données SOLVIT. Les affaires concernant un problème structurel doivent être signalées comme telles dans la base de données afin de permettre à la Commission d'assurer une surveillance systématique de ces cas.
- 5) Les solutions proposées doivent toujours être parfaitement conformes au droit de l'Union.
- 6) Les centres SOLVIT doivent respecter les règles détaillées relatives au traitement des cas édictées dans le manuel de traitement des cas SOLVIT, que la Commission réexaminera régulièrement en coopération avec les centres SOLVIT.

B. Centre d'origine

- 1) Le centre d'origine doit enregistrer tous les problèmes juridiques dont il a été saisi, qu'ils remplissent ou non les conditions nécessaires pour être traités par SOLVIT.
- 2) Une fois que le centre d'origine a accepté de traiter une plainte, il doit constituer un dossier complet et procéder à une analyse juridique exhaustive du problème avant de le soumettre au centre «chef de file».
- 3) Lorsqu'il reçoit une proposition de solution de la part du centre «chef de file», notamment des éclaircissements sur le droit de l'Union applicable, le centre d'origine doit s'assurer que la solution est conforme au droit de l'Union.
- 4) Le Centre d'origine doit fournir en temps utile au demandeur des informations appropriées au cours des différentes étapes de la procédure.

C. Centre «chef de file»

- 1) Le centre «chef de file» doit confirmer l'acceptation d'un cas dans la semaine qui suit sa notification par le centre d'origine.
- 2) Le centre «chef de file» doit viser à trouver des solutions aux demandeurs, notamment des éclaircissements sur le droit de l'Union applicable, et à informer régulièrement le centre d'origine de l'état d'avancement de ses travaux.
- 3) Lorsque le problème soumis par le demandeur est un problème structurel, le centre «chef de file» doit déterminer le plus tôt possible si ce problème peut être résolu par la procédure SOLVIT. S'il considère que cela n'est pas possible, il classe le dossier et en informe les autorités nationales responsables de la bonne application du droit de l'Union dans cet État membre, afin qu'il soit effectivement remédié à l'infraction au droit de l'Union. Il en informe également la Commission au moyen de la base de données.

VI. RÔLE DE LA COMMISSION

- 1) La Commission assiste et soutient le fonctionnement de SOLVIT.
 - a) en organisant des sessions de formation et des manifestations régulières en coopération avec les centres SOLVIT nationaux;
 - b) en rédigeant et en mettant à jour le manuel de traitement des dossiers SOLVIT en coopération avec les centres SOLVIT nationaux;
 - c) en apportant son concours au traitement des dossiers, sur demande des centres SOLVIT. Dans des cas complexes, il peut s'agir de conseils juridiques informels. Les services de la Commission doivent répondre aux demandes de conseils juridiques informels dans un délai de deux semaines. Ces avis ne revêtiront qu'un caractère informel et ne pourront être considérés comme contraignants pour la Commission;

- d) en assurant la gestion et la maintenance de la base de données SOLVIT et d'une interface publique, ainsi qu'en fournissant des formations et des supports spécifiques pour en faciliter l'utilisation par les centres SOLVIT;
- e) en contrôlant la qualité et l'efficacité des centres SOLVIT, ainsi que les dossiers qu'ils traitent. Dans les affaires concernant un problème structurel, la Commission suivra le dossier de près et apportera, au besoin, ses conseils et son assistance afin de remédier au problème structurel en question. La Commission examinera la suite éventuelle à donner aux problèmes structurels non résolus;
- f) en assurant une communication appropriée entre SOLVIT, CHAP ⁽¹⁾ et EU Pilot ⁽²⁾ afin de garantir un suivi approprié des dossiers SOLVIT non résolus, de contrôler les dossiers concernant un problème structurel et d'éviter qu'une même plainte soit traitée plusieurs fois;
- g) en informant les centres SOLVIT, à leur demande, de la suite donnée par la Commission aux cas non résolus, lorsqu'une plainte a été déposée auprès de la Commission.
- 2) Le cas échéant, la Commission pourra renvoyer à SOLVIT les plaintes qu'elle aura reçues, afin de trouver une solution rapide et informelle, sous réserve de l'accord du plaignant.

VII. CONTRÔLE DE QUALITÉ ET RAPPORTS

- 1) Les centres SOLVIT doivent procéder à des contrôles de qualité réguliers des dossiers qu'ils traitent en tant que «Centre d'origine» et en tant que «Centre "chef de file" », ainsi que le prévoit le manuel de traitement des dossiers.
- 2) Les services de la Commission procéderont, quant à eux, à des contrôles réguliers de la qualité globale de tous les dossiers et signaleront les problèmes éventuels aux centres SOLVIT concernés. Ces derniers devront alors prendre les mesures nécessaires pour remédier aux lacunes mises en évidence.
- 3) La Commission fera régulièrement rapport sur la qualité et l'efficacité de SOLVIT. Elle fera également rapport sur le type de problèmes soumis à SOLVIT et sur les dossiers traités dans SOLVIT, en vue de définir des tendances et de recenser les problèmes subsistant dans le marché intérieur. Dans ce cadre, la Commission présentera un rapport distinct sur les problèmes structurels.

VIII. VISIBILITÉ DU RÉSEAU

- 1) La Commission fera connaître SOLVIT et promouvra son utilisation auprès des organisations européennes parties prenantes et des institutions de l'Union, et améliorera son accessibilité et sa présence en recourant à des moyens en ligne.

- 2) Les États membres doivent veiller à ce que des informations faciles à comprendre et un accès aisé aux services SOLVIT soient disponibles, notamment sur tous les sites internet pertinents de l'administration publique.
- 3) Les États membres doivent également mener des activités de sensibilisation à l'utilisation de SOLVIT auprès des parties prenantes. La Commission apportera son concours à ces activités.

IX. COOPÉRATION AVEC D'AUTRES RÉSEAUX ET POINTS DE CONTACT

- 1) Afin de s'assurer que les demandeurs obtiennent une aide efficace, les centres SOLVIT doivent coopérer avec d'autres réseaux d'information et d'aide européens et nationaux, tels que L'Europe est à vous, Europe Direct, L'Europe vous conseille, le réseau Entreprise Europe, les Centres européens des consommateurs, EURES, FIN-NET et le Réseau européen des médiateurs. Les centres SOLVIT doivent également établir de bonnes relations de travail avec les délégations nationales de la Commission administrative pour la coordination des régimes de sécurité sociale, afin de permettre un traitement efficace des dossiers relatifs à la sécurité sociale.
- 2) Les centres SOLVIT doivent entretenir des contacts réguliers et coopérer étroitement avec leurs points de contact EU Pilot, afin de garantir un bon échange d'informations sur les dossiers et les plaintes enregistrées.
- 3) La Commission facilitera cette coopération, notamment en organisant des manifestations communes et en mettant en place des moyens techniques de connexion avec les réseaux et points de contact mentionnés au point 1 ⁽³⁾.

X. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CONFIDENTIALITÉ

Le traitement des données à caractère personnel aux fins de la présente recommandation, y compris, en particulier, les exigences en matière de transparence et les droits des personnes concernées, est régi par le règlement IMI. Conformément à ce règlement, il convient d'appliquer les modalités suivantes:

- 1) les demandeurs doivent pouvoir soumettre leur plainte à SOLVIT grâce à une interface publique reliée au système d'information du marché intérieur, mise à leur disposition par la Commission. Les demandeurs n'ont pas accès à la base de données SOLVIT.
- 2) les centres d'origine et «chef de file» doivent avoir accès à la base de données SOLVIT et être en mesure de traiter le dossier qui les concerne par l'intermédiaire de cette base de données. Cela comprend l'accès à des données à caractère personnel concernant le demandeur.

⁽¹⁾ Accueil des plaignants — Système d'enregistrement des plaintes de la Commission.

⁽²⁾ COM(2007) 502 final.

⁽³⁾ À la date d'adoption de la présente recommandation, des moyens techniques de connexion sont établis avec L'Europe vous conseille et sont en cours de mise en place avec Europe Direct.

- 3) les autres centres SOLVIT n'intervenant pas dans le dossier et la Commission doivent avoir un accès «en lecture» aux informations anonymes du dossier.
- 4) le centre d'origine doit normalement révéler l'identité du demandeur au centre «chef de file» pour faciliter la résolution du problème. Le demandeur doit en être informé dès le début de la procédure et avoir la possibilité de s'y opposer, auquel cas son identité ne doit pas être divulguée.
- 5) le centre «chef de file» et les autorités publiques faisant l'objet de la plainte ne doivent utiliser les informations fournies par le demandeur que dans le but de résoudre le problème. Les fonctionnaires chargés du dossier ne traitent les données à caractère personnel qu'aux fins pour lesquelles elles ont été transmises. Des mesures appropriées doivent également être prises pour protéger les informations commercialement sensibles qui ne constituent pas des données à caractère personnel.
- 6) un dossier ne peut être transmis à un autre organisme ou réseau de résolution de problèmes qu'avec l'accord du demandeur.
- 7) le personnel de la Commission ne doit avoir accès aux données à caractère personnel des demandeurs que lorsque cela est nécessaire pour:
- b) fournir des conseils juridiques informels conformément à la section VI;
 - c) décider de la suite éventuelle à donner à des dossiers déjà traités par SOLVIT;
 - d) résoudre des problèmes techniques touchant la base de données SOLVIT.
- 8) les données à caractère personnel relatives aux dossiers SOLVIT doivent être bloquées dans le système d'information du marché intérieur 18 mois après la clôture d'un dossier SOLVIT. Les descriptions anonymisées des dossiers SOLVIT doivent être conservées dans la base de données SOLVIT et être utilisées à des fins statistiques, d'établissement de rapports et d'élaboration des politiques.

XI. AUTRES DISPOSITIONS

La présente recommandation remplace la recommandation 2001/893/CE. Toutes les références à la recommandation 2001/893/CE s'entendent comme faites à la présente recommandation.

XII. DATE D'APPLICATION ET DESTINATAIRES

La présente recommandation s'applique à partir du 1^{er} octobre 2013.

Les États membres sont destinataires de la présente recommandation.

Fait à Bruxelles, le 17 septembre 2013.

Par la Commission

Michel BARNIER

Membre de la Commission