

PREPORUKE

PREPORUKA KOMISIJE

od 17. rujna 2013.

o načelima kojima se uređuje mreža SOLVIT

(Tekst značajan za EGP)

(2013/461/EU)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 292.,

budući da:

- (1) U članku 26. UFEU-a unutarnje tržište definirano je kao područje bez unutarnjih granica u kojemu se osigurava slobodno kretanje robe, osoba, usluga i kapitala. U članku 4. stavku 3. UEU-a traži se od država članica da poduzmu potrebne korake kako bi u potpunosti ispunile svoje obveze u skladu s pravom Unije.
- (2) Unutarnje tržište nudi brojne mogućnosti osobama koje žele živjeti i raditi u drugoj državi članici i poduzećima koja žele proširiti svoje tržište. Iako unutarnje tržište uglavnom dobro funkcionira, ponekad nastaju problemi ako javna tijela ne poštuju pravo Unije.
- (3) Na temelju Preporuke Komisije 2001/893/EZ od 7. prosinca 2001. o načelima uporabe mreže SOLVIT – mreže za rješavanje problema na unutarnjem tržištu⁽¹⁾, SOLVIT je utemeljen kao mreža centara koje su države članice osnovale u okviru vlastitih državnih uprava kao brzo i neformalno sredstvo rješavanja problema na koje nailaze pojedinci i poduzeća pri ostvarivanju svojih prava na unutarnjem tržištu.
- (4) Iako je mreža SOLVIT neformalne i pragmatične naravi, njezino ustrojstvo osigurava da su pronađena rješenja u skladu s pravom Unije. Mreža SOLVIT temelji se na transparentnom postupku rješavanja problema između dvije države članice. Iako Komisija obično nije uključena u rješavanje predmeta, u kontaktu je s centrima mreže SOLVIT, nudi redovito pravno osposobljavanje i, u nekim složenim predmetima, daje neformalne savjete. Osim toga, Komisija nadzire rješavanje predmeta u okviru mreže SOLVIT i rezultate tog postupka putem internetske baze podataka i može posredovati ako

smatra da rješenja koja predlažu centri mreže SOLVIT nisu u skladu s pravom Unije. Navedeno ustrojstvo doprinosi ne samo zakonitosti rješenja pojedinih predmeta već i rezultati ocjenjivanja pokazuju da je rad centra SOLVIT općenito doveo do bolje sukladnosti nacionalnih tijela s pravom Unije.

- (5) Mreža SOLVIT znatno se razvila od svojih začetaka. Ona sada rješava deset puta više predmeta nego prije deset godina. Osim toga, predmeti koje sada rješava puno su raznolikiji nego što je izvorno predviđeno. Velika većina predmeta uspješno se riješi u prosjeku za devet tjedana zbog čega su pojedinci i poduzeća koji su rabili mrežu SOLVIT iznimno zadovoljni.
- (6) Iako se mreža SOLVIT pokazala uspješnom, sve veći opseg usluga donio je mnoštvo izazova. Dubinska ocjena mreže provedena u 2010. pokazala je da nemaju svi centri mreže SOLVIT na raspolaganju jednaka sredstva ili jednak položaj. Preuzimanje predmeta i razina ponuđenih usluga isto se razlikuju diljem mreže. Osim toga, premalo se ljudi i poduzeća služi mrežom SOLVIT.
- (7) S obzirom na te nalaze, nužno je poduzeti mjere za daljnje jačanje mreže SOLVIT i povećanje njezine vidljivosti na internetu i izvan njega, kako je istaknuto u radnom dokumentu službi Komisije *Jačanje učinkovitog rješavanja problema na jedinstvenom tržištu*, u Komunikaciji o boljem upravljanju jedinstvenim tržištem⁽²⁾ i u Izvješću o građanstvu EU-a⁽³⁾. Kao dio tog postupka, Preporuka 2001/893/EZ trebala bi biti zamijenjena novom. Cilj je te nove Preporuke pojasniti što bi mreža SOLVIT trebala pružiti, na temelju najbolje prakse. U njoj se određuju ciljevi i norme za države članice i Komisiju kako bi se osiguralo da poduzeća i građani dobiju učinkovitu pomoć u onim situacijama u kojima se ne poštuje pravo Unije. Njezin je cilj isto tako zajamčiti da centri mreže SOLVIT primjenjuju ista pravila i da dosljedno pružaju istu vrstu usluge u cijeloj mreži.

⁽¹⁾ SL L 331, 15.12.2001., str. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259, završna inačica.

⁽³⁾ COM(2013) 269, završna inačica.

- (8) U cilju osiguranja dosljednog tumačenja zadaće u cijeloj mreži, u ovoj se Preporuci određuju vrste predmeta koje bi mreža SOLVIT trebala rješavati. U Preporuci 2001/893/EZ bilo je navedeno da mreža SOLVIT rješava predmete „pogrešne primjene” „pravila jedinstvenog tržišta”. Takva definicija područja primjene dovela je do nedosljednosti. Ponajprije, javile su se tvrdnje da pojam „pogrešne primjene” znači da se centri mreže SOLVIT ne mogu baviti predmetima u kojima su nacionalna pravila suprotna pravu Unije (tzv. „strukturni predmeti”) te da mreža SOLVIT može djelovati samo kad se predmetno zakonodavstvo Unije temelji na unutarnjem tržištu.
- (9) Predmeti kojima se bavi mreža SOLVIT sada su određeni kao svi prekogranični problemi uzrokovani mogućom povredom prava Unije kojima se uređuje unutarnje tržište od strane javnog tijela, kada i u mjeri u kojoj ti problemi nisu predmetom sudskih postupaka na nacionalnoj razini ili na razini EU-a.
- (10) Značenje pojma „povreda” jest da centri mreže SOLVIT preuzimaju sve predmete u kojima javna tijela ne poštuju pravo Unije kojim se uređuje unutarnje tržište, bez obzira na osnovni uzrok problema. Velika većina predmeta koje rješava mreža SOLVIT odražavaju situacije u kojima javno tijelo neispravno primjenjuje pravo Unije kojim se uređuje unutarnje tržište. Međutim, centri mreže SOLVIT pokazali su i da mogu ponuditi učinkovitu pomoć u slučaju strukturnih problema. Iako strukturni predmeti predstavljaju samo mali dio ukupnog broja predmeta kojima se on bavi, važno je da SOLVIT preuzima takve predmete kako bi se osiguralo da oni ne ostaju neopaženi. On nudi najbolje jamstvo da se strukturni problemi učinkovito rješavaju na odgovarajućoj razini.
- (11) Ovom se Preporukom potvrđuje da se mreža SOLVIT bavi predmetima koji predstavljaju prekogranični problem s javnim tijelom. Kriterijem prekograničnosti osigurava se da se predmetom mreže SOLVIT bave centri mreže SOLVIT u dvije države članice, čime se jamči transparentnost i kakvoća rezultata. Kriterij javnog tijela povezan je s činjenicom da je mreža SOLVIT dio državne uprave i djeluje samo na neformalnoj osnovi.
- (12) Ovom se Preporukom nastoji pojasniti razina usluge koju pojedinci i poduzeća mogu očekivati od mreže SOLVIT. U njoj se navodi kako se moraju obavještavati podnositelji pritužbi te kakva im se najmanja pomoć mora ponuditi. U njoj se objašnjavaju i razni postupovni koraci i rokovi koji se moraju poštivati prilikom rješavanja predmeta mreže SOLVIT te informacije koje se moraju dati kada se predmet ne može riješiti.
- (13) Nadalje, ovom se Preporukom utvrđuju minimalni standardi koje moraju zadovoljavati centri mreže SOLVIT u odnosu na ustrojstvo, pravnu stručnost i odnose s drugim mrežama. Objašnjava se i uloga Komisije u okviru mreže SOLVIT.
- (14) Komisija je nedavno obnovila bazu podataka SOLVIT na internetu kao neovisni modul u okviru Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta. S obzirom na tu tehničku integraciju, pravila iz Uredbe (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća o administrativnoj suradnji putem Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta i stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2008/49/EZ (Uredba IMI-ja) ⁽¹⁾ o obradi osobnih podataka i povjerljivih podataka primjenjuju se i na postupke mreže SOLVIT. U ovoj se Preporuci dalje navode određeni oblici obrade osobnih podataka u mreži SOLVIT, u skladu s Uredbom IMI-ja.
- (15) Cilj ove Preporuke nije propisati kako će Komisija postupiti s pritužbama koje zaprimi izravno i ona ni na koji način ne dovodi u pitanje ulogu Komisije kao čuvara Ugovora. Njezin cilj nije odrediti ulogu projekta EU Pilot i nacionalnih koordinatora EU Pilota. O tim se elementima govori u posebnim smjernicama, koje se redovito ažuriraju,

PREPORUČUJE:

I. CILJ I DEFINICIJE

A. Cilj

U ovoj se Preporuci određuju načela na kojima se temelji rad mreže SOLVIT. Cilj je SOLVIT-a omogućiti brza, učinkovita i neformalna rješenja problema s kojima se susreću pojedinci i poduzeća kada im javna tijela uskraćuju prava na unutarnjem tržištu EU-a. On doprinosi boljem funkcioniranju jedinstvenog tržišta poticanjem i promicanjem boljeg poštivanja prava Unije. Kako bi ostvarili tu svrhu, nacionalni centri mreže SOLVIT trebali bi raditi zajedno na temelju načela određenih u ovoj Preporuci.

B. Definicije

Za potrebe ove Preporuke primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „podnositelj pritužbe”: fizička ili pravna osoba koja je naišla na prekogranični problem i predala ga je izravno mreži SOLVIT ili putem posrednika, ili organizacija koja prijavljuje konkretan problem u ime svojih članova;
2. „prekogranični problem”: problem na koji nailazi podnositelj prigovora u jednoj državi članici u vezi s mogućom povredom prava EU-a kojim se uređuje unutarnje tržište od strane javnog tijela u drugoj državi članici; to obuhvaća probleme koje je podnositeljima prigovora uzrokovala njihova vlastita državna uprava kada su ostvarivali svoje pravo slobodnog kretanja ili kada su to pokušali učiniti;

⁽¹⁾ SL L 316, 14.11.2012., str. 1.

3. „pravo Unije kojim se uređuje unutarnje tržište”: propisi, pravila ili načela Unije u vezi s funkcioniranjem unutarnjeg tržišta u smislu članka 26. stavka 2. UFEU-a. To obuhvaća pravila koja nemaju cilj uređivati unutarnje tržište kao takvo, već imaju učinak na slobodno kretanje robe, usluga, osoba ili kapitala između država članica;
 4. „javno tijelo”: dio javne uprave države članice, na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini ili tijelo u pravnom obliku koje je odgovorno, u skladu s mjerom koju je donijela ta država, za pružanje javne usluge pod nadzorom države i koje u tu svrhu ima posebne ovlasti uz one koje proizlaze iz uobičajenih pravila koja se primjenjuju na međusobne odnose;
 5. „pravni postupci”: formalni postupci rješavanja spora ispred sudskog ili kvazi-sudskog tijela. To isključuje upravne žalbe protiv istog tijela koje je uzrokovalo problem;
 6. „strukturni problem”: povreda uzrokovana nacionalnim pravilom koje je suprotno pravu Unije;
 7. „nacionalni centar”: centar SOLVIT u državi članici koji je najbliže povezan s podnositeljem pritužbe na temelju, primjerice, nacionalnosti, prebivališta, poslovnog nastana ili mjesta gdje je podnositelj prigovora stekao predmetna prava;
 8. „nadležni centar”: centar SOLVIT države članice u kojoj je došlo do navodne povrede prava Unije kojim se uređuje unutarnje tržište;
 9. „baza podataka SOLVIT”: internetska aplikacija stvorena u okviru Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (IMI) za pomoć u rješavanju predmeta mreže SOLVIT.
2. Podnositelji prigovora trebali bi u roku od tjedan dana dobiti prvi odgovor na svoj problem u kojem se navodi može li mreža SOLVIT preuzeti njihov predmet, ako je na temelju dostavljenih podataka moguće dati takav odgovor. Ako je potrebno, oni bi istodobno trebali biti pozvani da dostave svu potrebnu dokumentaciju za obradu svojeg spisa. U roku od mjesec dana od prve procjene i pod uvjetom da je njihov spis potpun, podnositelji pritužbe trebali bi zaprimiti potvrdu prihvaća li nadležni centar njihov predmet i je li on stoga otvoren kao predmet mreže SOLVIT.
 3. Ako se problem ne može preuzeti kao predmet mreže SOLVIT, podnositeljima prigovora moraju se dostaviti razlozi te im se mora dati savjet o drugom mogućem načinu rješavanja problema, uključujući upute ili prijenos problema, ako je moguće, na drugu mjerodavnu informacijsku mrežu ili mrežu za rješavanje problema ili na mjerodavno nacionalno nadležno tijelo.
 4. U roku od deset tjedana od otvaranja predmeta, podnositelj pritužbe trebao bi zaprimiti rješenje tog problema, koje može uključivati objašnjenje primjenjivog prava Unije. U iznimnim okolnostima, a posebno kada je rješenje blizu ili kada se odnosi na strukturni problem, predmet se može ostaviti otvorenim i nakon roka, pod uvjetom da se o tome obavijesti podnositelj pritužbe, najviše deset tjedana.
 5. Podnositelji prigovora moraju biti obaviješteni u neformalnoj naravi mreže SOLVIT i o primjenjivim postupcima i rokovima. Te bi informacije trebale obuhvaćati podatke o drugim mogućim pravnim lijekovima, upozorenje da rješavanje predmeta u mreži SOLVIT ne odgađa nacionalne rokove za žalbu i da su rješenja koja nudi mreža SOLVIT neformalna i protiv njih se ne može uložiti žalba. Podnositelji pritužbe moraju biti obaviješteni i da je sustav SOLVIT besplatan. Podnositelje pritužbe potrebno je redovito obavještavati o statusu njihovog predmeta.
 6. Budući da su postupci mreže SOLVIT neformalne naravi, oni ne sprječavaju podnositelja prigovora da pokrene formalne postupke na nacionalnoj razini, u kojem će slučaju predmet mreže SOLVIT biti zatvoren.
 7. Kada je pronađeno uspješno rješenje, podnositelju pritužbe potrebno je dati savjet o radnjama koje mora poduzeti kako bi imao koristi od predloženog rješenja.
 8. Čim postane očito da predmet neće biti riješen u okviru mreže SOLVIT, predmet je potrebno zatvoriti i odmah o tome obavijestiti podnositelja pritužbe. U tom slučaju mreža SOLVIT bi trebala podnositelju pritužbe dati savjet o drugim mogućim pravnim lijekovima na nacionalnoj razini i razini Unije. Prilikom davanja savjeta podnositeljima prigovora da podnesu prigovor Komisiji, centri mreže SOLVIT trebali bi ih poticati na upućivanje na prethodni postupak u mreži SOLVIT (navodeći referentni broj i dajući kratak sažetak postupka). O neriješenim predmetima potrebno je sustavno obavještavati Komisiju putem baze podataka.

II. ZADAĆE MREŽE SOLVIT

Mreža SOLVIT bavi se prekograničnim problemima uzrokovanim mogućom povredom prava Unije kojim se uređuje unutarnje tržište od strane javnog tijela, kada i u mjeri u kojoj ti problemi nisu podložni sudskim postupcima na nacionalnoj razini ili razini Unije. Time se doprinosi boljem funkcioniranju jedinstvenog tržišta poticanjem i promicanjem bolje usklađenosti s pravom Unije.

III. USLUGE KOJE NUDI SOLVIT

Države članice moraju osigurati da se podnositelji prigovora mogu koristiti najmanje sljedećim uslugama:

1. Centri mreže SOLVIT trebali bi biti dostupni telefonom ili elektroničkom poštom i trebali bi brzo odgovarati na sve zaprimljene upite.

9. Nakon zatvaranja predmeta podnositelje pritužbe treba pozvati da daju povratne informacije o tome kako je mreža SOLVIT riješila predmet.

IV. ORGANIZACIJA CENTARA SOLVIT-A

1. Svaka država članica mora imati centar SOLVIT-a.
2. Kako bi centri SOLVIT-a mogli obavljati zadaće navedene u ovoj Preporuci, države članice moraju osigurati da centri SOLVIT-a:
 - (a) imaju dovoljan broj stručnog osoblja s aktivnim znanjem više od jednog jezika Unije kada je potrebno da se osigura brza i transparentna komunikacija s drugim centrima SOLVIT-a;
 - (b) imaju dovoljno pravnog iskustva ili relevantnog iskustva s primjenom prava Unije kako bi mogli davati neovisne pravne ocjene predmeta;
 - (c) nalaze se u tijelu državne uprave koje ima dovoljno ovlasti koordinacije da može osigurati ispravnu provedbu prava Unije u tijelima u svojoj nadležnosti;
 - (d) mogu uspostaviti mrežu u okviru nacionalne državne uprave kako bi imali pristup pravnim stručnjacima i potpori koja je potrebna za praktično rješavanje predmeta.

V. POSTUPAK RJEŠAVANJA PREDMETA U SKLOPU MREŽE SOLVIT

A. Načela na kojima se temelji rješavanje predmeta u sklopu mreže SOLVIT

1. Sve predmete SOLVIT-a trebala bi rješavati dva centra SOLVIT-a, nacionalni centar i nadležni centar.
2. Nacionalni i nadležni centar trebali bi surađivati na otvoren i transparentan način u cilju pronalaska brzih i učinkovitih rješenja za podnositelja pritužba.
3. Nacionalni i nadležni centar moraju se dogovoriti oko jezika koji će rabiti za međusobnu komunikaciju, imajući na umu cilj rješavanja problema putem neformalnih kontakata što je brže i učinkovitije moguće te osiguravanje transparentnosti i izvješćivanja.
4. Svi zaprimljeni predmeti, ocjene koje su dali centri SOLVIT-a uključeni u predmet, poduzeti koraci i ostvareni rezultati moraju se upisati u bazu podataka SOLVIT-a na jasan i sveobuhvatan način. Ako se u predmetu jave strukturni problemi, oni bi trebali kao takvi biti označeni u bazi podataka kako bi Komisija mogla sustavno pratiti takve predmete.
5. Sva predložena rješenja moraju uvijek biti potpuno u skladu s pravom Unije.
6. Centri SOLVIT-a moraju poštivati iscrpna pravila o rješavanju predmeta propisana u priručniku mreže SOLVIT za rješavanje predmeta koji će Komisija redovito preispitivati u suradnji s centrima SOLVIT-a.

B. Nacionalni centar

1. Nacionalni centar trebao bi registrirati sve zaprimljene pravne probleme, bez obzira na to zadovoljavaju li kriterije za predmet mreže SOLVIT.
2. Kada nacionalni centar prihvati pritužbu kao predmet mreže SOLVIT, trebao bi sastaviti cjelovit spis i provesti detaljnu pravnu analizu problema prije nego što ga dostavi nadležnom centru.
3. Kada zaprimi prijedlog rješenja od nadležnog centra, uključujući objašnjenje primjenjivog prava Unije, mora provjeriti usklađenost rješenja s pravom Unije.
4. Nacionalni centar trebao bi podnositelju pritužbe davati pravodobne i prikladne informacije tijekom određenih faza postupka.

C. Nadležni centar

1. Nadležni centar mora potvrditi primitak predmeta u roku jednog tjedna od kada ga je dostavio nacionalni centar.
2. Nadležni centar mora nastojati pronaći rješenja za sve podnositelje pritužba, uključujući objašnjenje primjenjivog prava Unije, i redovito obavještavati nacionalni centar o napretku.
3. Ako je problem koji je prijavio podnositelj pritužbe strukturne prirode, nadležni centar mora što je prije moguće procijeniti može li se problem riješiti u okviru postupka mreže SOLVIT. Ako smatra da to nije moguće, mora zaključiti predmet kao neriješen i obavijestiti predmetna nacionalna tijela odgovorna za pravilnu provedbu prava Unije u državi članici kako bi osigurao da je kršenje prava Unije učinkovito zaustavljeno. O tome mora biti obaviještena i Komisija putem baze podataka.

VI. ULOGA KOMISIJE

1. Komisija pomaže i podupire rad SOLVIT-a na sljedeće načine:
 - (a) organiziranjem redovitih osposobljavanja i događanja u okviru mreže u suradnji s nacionalnim centrima SOLVIT-a;
 - (b) izradom i ažuriranjem priručnika mreže SOLVIT za rješavanje predmeta u suradnji s nacionalnim centrima SOLVIT-a;
 - (c) pružanjem pomoći u rješavanju predmeta na zahtjev centara SOLVIT-a. U složenim predmetima to može značiti davanje neformalnih pravnih savjeta. Službe Komisije moraju odgovoriti na zahtjeve za neformalne pravne savjete u roku od dva tjedna. Takvi su savjeti samo neformalne prirode i ne smiju se smatrati obvezujućima za Komisiju;

- (d) upravljanjem i održavanjem baze podataka SOLVIT-a i javnog sučelja te pružanjem posebnog osposobljavanja i materijala kako bi se centrima SOLVIT-a olakšala njihova uporaba;
- (e) praćenjem kakvoće i uspješnosti rada centara SOLVIT-a i predmeta koje rješavaju. U slučaju predmeta koji predstavljaju strukturni problem, Komisija će pomno pratiti predmet i, ako je potrebno, davati savjete i pomoć kako bi osigurala rješavanje strukturnog problema. Komisija će odlučiti o potrebi za daljnjim praćenjem neriješenih strukturnih problema;
- (f) osiguravanjem odgovarajuće komunikacije između SOLVIT-a, CHAP-a ⁽¹⁾ i EU Pilota ⁽²⁾ u cilju osiguranja odgovarajućeg praćenja neriješenih predmeta mreže SOLVIT, nadzora strukturnih predmeta i izbjegavanja dvostrukog rješavanja pritužbi;
- (g) obavještavanjem centara SOLVIT-a, na njihov zahtjev, o nastavku rješavanja neriješenih predmeta ako je Komisiji uložena pritužba.
2. Ako je potrebno, Komisija može zaprimljene pritužbe uputiti mreži SOLVIT radi pronalaska brzog i neformalnog rješenja, pod uvjetom da podnositelj pritužbe da svoj pristanak.

VII. NADZOR KAKVOĆE I IZVJEŠĆIVANJE

1. Centri SOLVIT-a moraju provoditi redovite provjere kakvoće predmeta koje rješavaju kao nacionalni i nadležni centar u skladu s uputama u priručniku za rješavanje predmeta.
2. Komisijine službe provodit će redovite općenite provjere kakvoće svih predmeta i upozoriti na moguće probleme mjerodavne centre SOLVIT-a, koji bi trebali poduzeti odgovarajuće mjere za ispravljanje utvrđenih nedostataka.
3. Komisija će redovito izvješćivati o kakvoći i radu mreže SOLVIT. Ona će izvješćivati i o vrstama problema koje je mreža SOLVIT zaprimila te o predmetima koji su riješeni u okviru mreže SOLVIT radi definiranja trendova i utvrđivanja preostalih problema na unutarnjem tržištu. Kao dio okvira izvješćivanja, Komisija će posebno izvještavati o strukturnim predmetima.

VIII. VIDLJIVOST MREŽE

1. Komisija promiče upoznatost s mrežom SOLVIT i njezinu uporabu od strane europskih organizacija, zainteresiranih stranka i institucija Unije te poboljšava dostupnost i prisutnost mreže SOLVIT na internetu.

⁽¹⁾ Rješavanje pritužbi / Accueil des plaignants – Komisijin sustav za registraciju pritužbi.

⁽²⁾ COM(2007) 502, završna inačica.

2. Države članice osiguravaju dostupnost pristupačnih informacija i jednostavan pristup uslugama mreže SOLVIT, posebno na svim mjerodavnim internetskim stranicama javne uprave.
3. Države članice moraju poduzeti aktivnosti podizanja svijesti o mreži SOLVIT među zainteresiranim stranama. Komisija će pružiti pomoć za takve aktivnosti.

IX. SURADNJA S DRUGIM MREŽAMA I KONTAKTNIM TOČKAMA

1. Kako bi osigurali da podnositelji pritužbi dobiju učinkovitu pomoć, centri SOLVIT moraju surađivati s drugim europskim i nacionalnim informativnim mrežama i mrežama za pružanje pomoći, kao što su Vaša Europa, Europe Direct, Tvoja Europa savjeti, Europska poduzetnička mreža, Europski potrošači centri, EURES, FIN-NET i Europska mreža pučkih pravobranitelja. Centri SOLVIT-a moraju uspostaviti dobre radne odnose s odgovarajućim nacionalnim članovima Administrativne komisije za koordinaciju sustava socijalne sigurnosti radi učinkovitog rješavanja predmeta iz sustava socijalne sigurnosti.
2. Centri SOLVIT-a moraju biti u redovitom kontaktu i tijesno surađivati s nacionalnim kontaktnim točkama za projekt EU Pilot kako bi osigurali odgovarajuću razmjenu informacija o predmetima i zaprimljenim pritužbama.
3. Komisija će olakšati takvu suradnju, među ostalim, organiziranjem zajedničkih događaja u mreži i uspostavom tehničkih načina povezivanja s mrežama i kontaktnim točkama navedenima pod točkom 1 ⁽³⁾.

X. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVOST

Obradu osobnih podataka u svrhe ove Preporuke uključujući, posebno, zahtjeve o transparentnosti i pravima subjekata podataka, uređuje Uredba IMI-ja. U skladu s tom Uredbom primjenjuje se sljedeće:

1. Podnositelji pritužbi moraju moći dostaviti svoje pritužbe mreži SOLVIT putem javnog sučelja povezanog s Informativnim sustavom unutarnjeg tržišta koji im je na raspolaganje stavila Komisija. Podnositelji pritužbi nemaju pristup bazi podataka SOLVIT-a.
2. Nacionalni i nadležni centri moraju imati pristup bazi podataka SOLVIT-a i moraju moći rješavati predmet u koji su uključeni putem te baze podataka. To obuhvaća pristup osobnim podacima o podnositelju pritužbe.

⁽³⁾ U trenutku donošenja ove Uredbe tehnička sredstva uspostavljena su u okviru Tvoja Europa – savjeti i razvijaju se u okviru Europe Directa.

3. Drugi centri SOLVIT koji nisu uključeni u određeni predmet i Komisija moraju imati pristup anonimnim podacima o predmetu, ali samo s mogućnošću čitanja.
 - (b) davanja neformalnih pravnih savjeta u skladu s odjeljkom VI.;
 - (c) odlučivanja o mogućem praćenju predmeta koje je mreža SOLVIT već rješavala;
 - (d) rješavanja tehničkih pitanja povezanih s bazom podataka SOLVIT-a.
 4. Nacionalni centar obično mora nadležnom centru otkriti identitet podnositelja pritužbe radi lakšeg rješavanja problema. Podnositelj pritužbe mora o tome biti obaviješten na početku postupka i mora mu se ponuditi mogućnost prigovora i u tom se slučaju neće otkriti identitet podnositelja pritužbe.
 5. Nadležni centar i predmetna javna tijela koja navodi podnositelj pritužbe mogu se koristiti podacima koje dostavlja podnositelj pritužbe samo u svrhu pokušaja rješavanja predmeta. Službenici koji se bave rješavanjem predmeta obrađuju osobne podatke samo u svrhu u koju su dostavljeni. Potrebno je poduzeti nužne korake u cilju zaštite komercijalno osjetljivih podataka, isključujući osobne podatke.
 6. Predmet se može proslijediti drugoj mreži ili organizaciji na rješavanje samo uz pristanak podnositelja pritužbe.
 7. Zaposlenici Komisije trebali bi imati pristup samo osobnim podacima podnositelja pritužbe kada je to nužno radi:
 - (a) izbjegavanja usporednog rješavanja istog problema koji je prijavljen Komisiji ili nekoj drugoj instituciji Unije u okviru drugog postupka;
- (b) davanja neformalnih pravnih savjeta u skladu s odjeljkom VI.;
- (c) odlučivanja o mogućem praćenju predmeta koje je mreža SOLVIT već rješavala;
- (d) rješavanja tehničkih pitanja povezanih s bazom podataka SOLVIT-a.
8. Osobni podaci povezani s predmetima mreže SOLVIT moraju biti blokirani u Informacijskom sustavu unutarnjeg tržišta 18 mjeseci nakon zaključena predmeta. Anonimni opisi predmeta mreže SOLVIT ostaju u bazi podataka SOLVIT-a i mogu se uporabiti u statističke svrhe te svrhe izvješćivanja i razvoja politika.

XI. OSTALE ODREDBE

Ova Preporuka zamjenjuje Preporuku 2001/893/EZ. Sva upućivanja na Preporuku 2001/893/EZ smatraju se upućivanjima na ovu Preporuku.

XII. DATUM PRIMJENE I ADRESATI

Ova se Preporuka primjenjuje od 1. listopada 2013.

Ova je Preporuka upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 17. rujna 2013.

Za Komisiju
Michel BARNIER
Član Komisije