

Giovedì 27 febbraio 2014

P7_TA(2014)0164

SOLVIT

Risoluzione del Parlamento europeo del 27 febbraio 2014 su SOLVIT (2013/2154(INI))

(2017/C 285/13)

Il Parlamento europeo,

- vista la raccomandazione della Commissione 2013/461/UE, del 17 settembre 2013, sui principi di funzionamento di SOLVIT ⁽¹⁾,
 - vista la comunicazione della Commissione, del 17 settembre 2013, intitolata «Emancipare imprese e cittadini nel mercato unico europeo — Piano d'azione per potenziare La tua Europa in collaborazione con gli Stati membri» (COM(2013)0636),
 - visto il documento di lavoro dei servizi della Commissione, del 24 febbraio 2012, intitolato «Reinforcing effective problem-solving in the Single Market — unlocking SOLVIT's potential at the occasion of its 10a anniversary» [Potenziare la soluzione efficace dei problemi nel mercato unico — Sfruttare il potenziale di SOLVIT in occasione del suo 10° anniversario, (SWD(2012)0033)],
 - vista la prima relazione della Commissione, del 28 novembre 2012, sullo «Stato dell'integrazione del mercato unico 2013 — Contributo all'analisi annuale della crescita 2013» (COM(2012)0752),
 - vista la comunicazione della Commissione, dell'8 giugno 2012, dal titolo «Una governance migliore per il mercato unico» (COM(2012)0259),
 - visto il documento di lavoro dei servizi della Commissione, del 24 febbraio 2012, dal titolo «Making the Single Market deliver — Annual governance check-up 2011» [Far funzionare il mercato unico — check-up annuale sulla governance 2011, (SWD(2012)0025)],
 - visto il quadro di valutazione del mercato unico online reso pubblico il 4 luglio 2013,
 - visto lo studio del luglio 2013, richiesto dalla sua commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori, intitolato «A European Single Point of Contact» (Sportello unico europeo),
 - vista la sua risoluzione del 7 febbraio 2013 sulla governance del mercato unico ⁽²⁾,
 - vista la sua risoluzione del 14 giugno 2012 intitolata «Atto per il mercato unico: i prossimi passi per la crescita» ⁽³⁾,
 - vista la sua risoluzione del 6 aprile 2011 intitolata «Governance e partenariato nel mercato unico» ⁽⁴⁾,
 - vista la sua risoluzione del 9 marzo 2010 su SOLVIT ⁽⁵⁾,
 - visto l'articolo 48 del suo regolamento,
 - visti la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e il parere della commissione per l'occupazione e gli affari sociali (A7-0059/2014),
- A. considerando che i diritti dei cittadini e delle imprese nel mercato unico devono essere fruiti in modo efficace, e che occorre far rispettare concretamente le normative dell'UE che garantiscono tali diritti, al fine di assicurare che tutti i cittadini e le imprese traggano vantaggio dal potenziale del mercato interno;
- B. considerando che informare i cittadini circa i loro diritti e aiutarli a usufruirne contribuisce a un migliore funzionamento del mercato interno;

⁽¹⁾ GU L 249 del 19.9.2013, pag. 10.

⁽²⁾ Testi approvati, P7_TA(2013)0054.

⁽³⁾ GU C 332 E del 15.11.2013, pag. 72.

⁽⁴⁾ GU C 296 E del 2.10.2012, pag. 51.

⁽⁵⁾ GU C 349 E del 22.12.2010, pag. 10.

Giovedì 27 febbraio 2014

- C. considerando che SOLVIT attualmente tratta circa 1 300 casi l'anno e riesce a trovare soluzioni per circa il 90 % dei suoi clienti entro un termine di 70 giorni;
- D. considerando che l'interesse per il portale «La tua Europa» e l'utilizzo dello stesso sono in rapida espansione e che, secondo il quadro di valutazione del mercato unico online, nel 2012 il portale ha registrato oltre 11 000 visitatori al giorno, contro i 6 500 dell'anno precedente;
- E. considerando che ha ripetutamente chiesto un ulteriore rafforzamento della rete SOLVIT nonché la messa a disposizione di maggiori e migliori informazioni sui diritti garantiti dall'UE;
- F. considerando che SOLVIT svolge un ruolo importante in quanto fondamentale strumento di risoluzione dei problemi e, di conseguenza, in quanto mezzo volto ad assicurare una maggiore conformità alle normative dell'Unione riguardanti il mercato unico; che, malgrado ciò, SOLVIT rimane sottoutilizzato e non ha realizzato il suo potenziale;
- G. considerando che la rete SOLVIT, se sfruttata appieno, può diventare in molti casi uno strumento utile per limitare un ricorso eccessivo al sistema giudiziario, che spesso è assai complesso e ostacola quindi un'agevole soluzione dei problemi di cittadini e imprese;
- H. considerando che, secondo lo studio richiesto sullo «Sportello unico europeo», sebbene sia disponibile un'ampia gamma di informazioni nonché di servizi di consulenza e assistenza online per i cittadini e le imprese europee, la consapevolezza della loro esistenza è assai limitata, con un 91,6 % degli intervistati che ha dichiarato di ignorare che esistano servizi online ai quali rivolgersi per affrontare problemi riguardanti il mercato unico;
- I. considerando che un'assistenza efficiente mediante i centri SOLVIT dipende in gran parte dalla buona formazione del personale;
- J. considerando che occorrono maggiori sforzi per integrare meglio SOLVIT nei vari servizi di assistenza e strumenti di applicazione disponibili a livello nazionale e di Unione;
- K. considerando che i cittadini e le imprese, per poter individuare correttamente i problemi quando si presentano ed essere in grado di risolverli, devono essere consapevoli dei propri diritti nell'ambito del mercato unico; che persiste altresì la necessità di migliorare tale consapevolezza;

Introduzione: fruire efficacemente dei diritti e delle opportunità nel mercato unico

1. ribadisce che il potenziale del mercato unico può essere sfruttato soltanto se i cittadini e le imprese, oltre a essere consapevoli dei diritti e delle opportunità di cui dispongono, sono in grado di fruirne in modo efficace; rammenta che simili obiettivi possono essere raggiunti soltanto se gli Stati membri fanno rispettare efficacemente la legislazione sul mercato unico e se sono resi disponibili validi meccanismi di risoluzione dei problemi nonché informazioni di qualità;
2. sottolinea che molte problematiche legate al mercato unico derivano dalla sovraregolamentazione (il cosiddetto «gold-plating»), da un'attuazione tardiva o erronea da parte di uno o più Stati membri, oppure da normative nazionali in contrasto con il diritto dell'Unione; invita caldamente la Commissione, a tale riguardo, a esercitare pressione sugli Stati membri che non rispettano le norme del mercato unico;
3. sottolinea che molti problemi legati all'attuazione delle norme sul mercato unico sono riscontrati attraverso la rete SOLVIT e plaude al contributo di quest'ultima in relazione alle modifiche introdotte a livello amministrativo e normativo per porre rimedio a tali problemi; esorta il Consiglio ad adottare misure intese a migliorare i compiti delle pubbliche amministrazioni al fine di rafforzare la cooperazione tra le autorità nazionali e la Commissione;
4. sottolinea la necessità che SOLVIT disponga di un efficiente meccanismo di notifica alla Commissione dei problemi segnalati in merito al mercato interno e derivanti dalla mancata attuazione del diritto dell'Unione;
5. sottolinea che un'attuazione e un'applicazione adeguate delle normative sul mercato unico e il rispetto delle stesse sono di primaria importanza per i consumatori e le imprese europee e, di conseguenza, per l'economia in senso lato nonché per la fiducia dei cittadini nel funzionamento del mercato unico; sottolinea altresì gli obblighi giuridici degli Stati membri a tale riguardo;
6. ribadisce i propri appelli a favore di un ulteriore sviluppo delle procedure di infrazione applicabili che comprenda tra l'altro un loro utilizzo più rigoroso nei casi di violazione delle disposizioni del diritto dell'UE nel settore del mercato unico nonché l'applicazione di procedimenti più rapidi;

Giovedì 27 febbraio 2014

7. sottolinea inoltre l'importanza di compiere tutti gli sforzi possibili per assicurare la prevenzione, l'individuazione e l'eliminazione dei problemi di applicazione prima che si riveli necessario avviare una procedura di infrazione formale;

8. pone l'accento sulla tolleranza zero in caso di mancata conformità alla direttiva Servizi, oltre che sulla valutazione *inter pares* (peer review) per l'attuazione e il recepimento della stessa, in quanto metodi atti ad assicurare un'efficace applicazione della normativa sul mercato unico;

SOLVIT: aiutare i privati e le imprese a risolvere i problemi

9. accoglie con favore la nuova raccomandazione della Commissione sui principi che disciplinano la rete SOLVIT, in preparazione di SOLVIT 2.0;

10. osserva che la rete SOLVIT ha raggiunto risultati tangibili e dimostrato la propria utilità; rileva tuttavia che esistono ancora ampi margini di miglioramento, in particolare per quanto riguarda la composizione delle controversie riguardanti imprese e i tempi necessari per evadere le richieste;

11. plaude agli sforzi della Commissione volti a migliorare ulteriormente il proficuo lavoro della rete SOLVIT sulla risoluzione rapida e informale delle dispute transfrontaliere legate al mercato interno — uno strumento atto ad affrontare le distorsioni determinate dal recepimento — grazie a procedure quanto più possibile accessibili per i cittadini; suggerisce inoltre che gli Stati membri collaborino strettamente con la Commissione per migliorare il sistema SOLVIT in quanto servizio gratuito e di agevole utilizzo;

12. ritiene che sia necessario migliorare costantemente i risultati raggiunti dai centri SOLVIT, soprattutto per quanto riguarda i casi relativi alla previdenza sociale, ed esorta a migliorare il coordinamento dei regimi nazionali di previdenza sociale;

13. chiede di riservare un'attenzione speciale a tutte le questioni transfrontaliere riguardanti diritto del lavoro, diritti sociali e parità di trattamento, con particolare riferimento a quelle relative alle pensioni, ai lavoratori dell'Unione europea e ai lavoratori distaccati;

14. sottolinea, in particolare, l'importanza di SOLVIT per i lavoratori mobili per quanto attiene alle questioni riguardanti la parità di trattamento e la risoluzione dei problemi transfrontalieri;

15. osserva che la stragrande maggioranza dei clienti di SOLVIT è costituita da cittadini; sottolinea la necessità di sfruttare l'enorme potenziale di SOLVIT in quanto strumento di risoluzione dei problemi per le imprese; pone l'accento sul fatto che occorre impegnarsi maggiormente per rafforzare la conoscenza di SOLVIT da parte delle imprese, in particolare quelle piccole e medie, informandole delle possibilità che offre e consentendo loro di utilizzarlo meglio; accoglie con favore il recente aggiornamento del portale «La tua Europa» per le imprese in quanto passo positivo nella citata direzione;

16. chiede un potenziamento delle relazioni pubbliche di SOLVIT al fine di aumentare in modo significativo la conoscenza della rete; invita gli Stati membri, la Commissione e i deputati al Parlamento europeo nelle rispettive circoscrizioni elettorali ad avviare campagne di sensibilizzazione volte a promuovere il ruolo del portale «La tua Europa» e di SOLVIT; sottolinea che gli Stati membri hanno la possibilità di promuovere ulteriormente SOLVIT sul piano regionale, anche se va comunque ricordato che tutti i casi devono essere trattati a livello nazionale;

17. segnala che la rete continua ad attirare un gran numero di segnalazioni non pertinenti e che tale circostanza rallenta il trattamento dei reclami che invece sono di competenza di SOLVIT; sottolinea pertanto la necessità di far conoscere meglio a imprese e i cittadini le competenze di SOLVIT;

18. invita gli Stati membri ad assicurare che siano rese disponibili adeguate risorse per mantenere la rete SOLVIT, con riferimento alle condizioni che disciplinano l'organizzazione dei centri SOLVIT stabilite nella raccomandazione della Commissione del 17 settembre 2013;

19. pone l'accento sul fatto che è importante mantenere la qualità dei servizi offerti da SOLVIT nonostante le restrizioni di bilancio e le risorse umane limitate; sottolinea l'importanza di assicurare che i centri SOLVIT dispongano di un numero sufficiente di lavoratori altamente qualificati, con adeguata esperienza giuridica e conoscenza delle necessarie lingue dell'Unione, garantendo pertanto al personale la necessaria formazione ai fini di un costante perfezionamento professionale;

20. sottolinea l'importanza di garantire una qualità comparabile dei servizi forniti dai centri SOLVIT operanti nei vari Stati membri in quanto elemento essenziale per risolvere efficacemente i problemi;

Giovedì 27 febbraio 2014

21. pone l'accento sul fatto che è importante non solo risolvere rapidamente i problemi che richiedono soltanto chiarimenti in merito al diritto dell'Unione, ma anche mantenere un'adeguata comunicazione con i richiedenti nei casi complessi;
22. chiede una maggiore integrazione con altre procedure di trattamento di reclami, in particolare il progetto «EU Pilot»;
23. sottolinea l'importanza di indirizzare SOLVIT verso il trattamento di un maggior numero di casi riguardanti le imprese; osserva che, perché ciò avvenga, è necessario che il mondo imprenditoriale conosca maggiormente SOLVIT, che la cooperazione tra SOLVIT e le associazioni europee e nazionali di imprenditori sia più stretta, ad esempio con la costituzione di un gruppo di lavoro che riunisca centri SOLVIT e associazioni di imprenditori, e che vi sia la disponibilità, da parte di alcuni centri SOLVIT, ad occuparsi di casi più complessi;
24. si rammarica per il fatto che molti casi riguardanti le imprese teoricamente di competenza di SOLVIT sono respinti perché ritenuti troppo complessi; ritiene che il problema evidenziato dai centri SOLVIT che giudicano i casi riguardanti le imprese in questione troppo complessi da trattare debba essere affrontato a livello locale presso i centri stessi;
25. sottolinea quanto sia importante che la Commissione fornisca assistenza informale nel trattamento dei casi, anche con consulenze legali informali per quelli complessi; invita i centri SOLVIT a avvalersi di tale assistenza;
26. rimarca l'importanza degli scambi di informazioni tra i centri SOLVIT e raccomanda agli Stati membri di investire nel miglioramento della cooperazione fra i suddetti centri; esorta i centri SOLVIT di tutta l'Unione ad avviare scambi di migliori prassi più intensi ed estesi e sottolinea il ruolo di spicco svolto da tali scambi tra i centri SOLVIT ai fini dell'attuazione e della promozione dei servizi offerti;
27. accoglie con favore il chiarimento contenuto nella raccomandazione della Commissione 2013/461/UE per quanto concerne il mandato di SOLVIT in relazione ai casi in cui la normativa nazionale è in contrasto con il diritto dell'Unione (i cosiddetti «casi strutturali»); si compiace del fatto che alcuni centri SOLVIT abbiano accettato di occuparsi di casi come quelli in questione; invita tutti i centri SOLVIT a fornire un'assistenza efficace ogniqualvolta si presentino problemi strutturali come quelli in questione, anche contribuendo a individuare i potenziali problemi derivanti dalla normativa nazionale proposta;
28. invita i centri SOLVIT a essere più decisi ed efficienti nel rispondere ai ricorsi e, in particolare, a trattare casi più complessi;
29. sottolinea l'importanza della comunicazione e di una stretta collaborazione tra il richiedente, i centri SOLVIT interessati e la Commissione nel corso dell'intera procedura; osserva che in molti casi il richiedente non è consultato durante la procedura ma è in contatto con il centro SOLVIT soltanto quando presenta la richiesta e quando il caso è concluso;
30. è del parere che sia necessaria una cooperazione più stretta tra le amministrazioni nazionali, a tutti i livelli, e SOLVIT;
31. accoglie favorevolmente, in particolare, la protezione dei dati personali dimostrata dai centri SOLVIT e chiede che tale protezione sia costantemente monitorata e, se del caso, rafforzata per soddisfare le esigenze di protezione dei dati degli utenti;
32. sottolinea l'importanza di sensibilizzare in merito alla rete SOLVIT e di potenziarne la visibilità, nonché di avvicinarla a coloro che non la conoscono; invita gli Stati membri e la Commissione a garantire parità di accesso ai centri SOLVIT e ai portali online, ad esempio per le persone con disabilità e gli anziani, nonché a sviluppare tutte le opzioni possibili per quanto concerne l'instaurazione di contatti tra utenti e centri SOLVIT in tale contesto; tiene conto della proposta di direttiva della Commissione relativa all'accessibilità dei siti web degli enti pubblici (COM(2012)0721);
33. sottolinea la necessità di collegare e integrare i portali SOLVIT con altri attori e piattaforme affini in modo da aumentare l'accessibilità e la visibilità per tutti gli utenti; suggerisce agli Stati membri di collaborare strettamente con la Commissione per migliorare il sistema SOLVIT garantendo un approccio coerente in tutta l'UE e migliorando la sua visibilità; è del parere che sulle pagine web delle pertinenti istituzioni europee debba figurare un link al sito «La tua Europa»;
34. sottolinea l'importanza di far conoscere la banca dati di casi SOLVIT e accoglie con favore la raccomandazione della Commissione riguardante la necessità di fornire informazioni sulle reti alternative di risoluzione dei problemi o sulle fonti di informazione, anche per quanto riguarda altri eventuali strumenti di ricorso sia a livello nazionale che di Unione, per i casi che SOLVIT non può trattare;

Giovedì 27 febbraio 2014

35. incoraggia i centri SOLVIT a impegnarsi in modo proattivo mediante l'adozione di iniziative autonome per stabilire contatti con i cittadini, le imprese e i parlamenti nazionali;

36. accoglie con favore il quadro di valutazione del mercato unico online in quanto fornisce dati sui risultati raggiunti dagli Stati membri in relazione a SOLVIT e al portale «La tua Europa», nonché sui loro risultati per quanto riguarda le normative dell'UE applicabili al funzionamento del mercato unico;

37. invita la Commissione e gli Stati membri ad adottare ulteriori iniziative per divulgare fra i cittadini, le imprese e gli imprenditori le informazioni sulla disponibilità degli strumenti in questione, avvalendosi di tutti mezzi di comunicazione (ivi incluso Internet), in modo da assicurarsi che le informazioni raggiungano il maggior numero possibile di cittadini e imprese; esorta gli Stati membri a organizzare campagne di informazione mirate per gruppi specifici di destinatari tra cui le imprese, e in particolare per quelle piccole e medie;

38. invita la Commissione a proseguire il monitoraggio, nell'ambito della relazione annuale sull'integrazione del mercato unico, dei risultati raggiunti dai meccanismi di risoluzione dei problemi dell'Unione (in particolare SOLVIT) in quanto elemento dell'analisi annuale della crescita; ribadisce inoltre il proprio invito alla Commissione a rafforzare la governance del mercato unico mediante l'istituzione di un pilastro dedicato del semestre europeo che comprenda raccomandazioni specifiche per paese;

39. ribadisce il proprio impegno a monitorare da vicino i progressi di SOLVIT; esorta la Commissione a introdurre obiettivi intermedi misurabili relativi allo sviluppo auspicato di SOLVIT; esorta anche gli Stati membri a stabilire obiettivi misurabili e le scadenze nazionali per lo sviluppo della gestione dei casi nell'ambito dei centri SOLVIT locali; ritiene, a tale proposito, che la soluzione potrebbe essere una separazione dei casi relativi ai cittadini e alle imprese ai fini del monitoraggio dei progressi; è del parere che, in caso di mancato raggiungimento di tali obiettivi, sia necessario riconsiderare la possibilità di sostituire la procedura informale con un atto legislativo tenendo conto dei meccanismi esistenti, ad esempio quelli previsti dalla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie e dal regolamento (UE) n. 524/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online; esorta il Consiglio a seguire a tale riguardo l'aspirazione del Parlamento; invita la Commissione e gli Stati membri a monitorare attentamente i progressi compiuti verso la realizzazione dei citati obiettivi SOLVIT a livello nazionale e di UE nell'ambito del semestre europeo;

«La tua Europa»: rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese

40. prende atto del continuo incremento dell'utilizzo del portale «La tua Europa»;

41. esorta la Commissione e gli Stati membri a operare una netta distinzione fra «La tua Europa» e SOLVIT in sede di coordinamento delle loro rispettive campagne di visibilità;

42. accoglie con favore gli obiettivi delineati nel piano d'azione relativo a «La tua Europa», in particolare il completamento delle attività di informazione pratica e di qualità sui diritti garantiti dall'UE nel mercato unico, l'attuazione di azioni di sensibilizzazione su «La tua Europa» e la realizzazione di uno stretto partenariato tra la Commissione e gli Stati membri;

43. sollecita la Commissione a intervenire più attivamente per proporre «La tua Europa» come strumento per le imprese e a renderlo maggiormente visibile, anche grazie a un migliore utilizzo dei *social media*; ritiene che, attraverso i marchi (branding) e con l'inclusione di SOLVIT, il portale «La tua Europa» debba divenire il punto di accesso unico per i consumatori e le imprese europee che sono alla ricerca di informazioni o di una soluzione ai loro problemi; ritiene che tale punto di accesso unico possa fungere da punto di riferimento per i cittadini e le imprese e che possa altresì agevolare l'accesso da parte degli stessi a diversi strumenti di informazione e meccanismi specializzati nella risoluzione dei problemi, tra cui SOLVIT;

44. invita la Commissione ad ampliare il campo di applicazione del portale «La tua Europa» in modo che contempli la totalità dei diritti, degli obblighi e delle opportunità del mercato unico, nonché a rendere l'utilizzo di tale portale quanto più possibile agevole;

45. esorta gli Stati membri a fornire informazioni sulle norme e le procedure nazionali in merito ai diritti garantiti dall'UE; invita gli Stati membri ad assicurare informazioni pratiche, prive di gergo tecnico, accessibili in pari misura a tutti, aggiornate e disponibili nelle singole lingue, nonché a collegare i portali nazionali (e-government) con «La tua Europa»;

Giovedì 27 febbraio 2014

46. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio, alla Commissione nonché ai parlamenti e ai governi degli Stati membri.
