

RECOMANDĂRI

RECOMANDAREA COMISIEI

din 17 septembrie 2013

privind principiile care guvernează SOLVIT

(Text cu relevanță pentru SEE)

(2013/461/UE)

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 292,

întrucât:

- (1) Articolul 26 din TFUE definește piața internă ca zonă fără frontiere interne în care este asigurată libera circulație a mărfurilor, a persoanelor, a serviciilor și a capitalurilor. Articolul 4 alineatul (3) din TUE prevede obligația statelor membre de a lua toate măsurile corespunzătoare pentru a respecta pe deplin obligațiile ce le revin, în conformitate cu dreptul Uniunii.
- (2) Piața internă oferă numeroase oportunități persoanelor care doresc să locuiască și să muncească în alt stat membru, precum și întreprinderilor care intenționează să își extindă piețele. Cu toate că piața internă funcționează bine în general, uneori se ivesc probleme atunci când autoritățile publice nu respectă dreptul Uniunii.
- (3) În baza Recomandării 2001/893/CE a Comisiei din 7 decembrie 2001 privind principiile de utilizare a „SOLVIT” – Rețeaua de soluționare a problemelor intervenite pe piața internă ⁽¹⁾, SOLVIT a fost creată ca o rețea de centre înființate de statele membre în cadrul propriilor administrații naționale, ca mod rapid și neoficial de soluționare a problemelor cu care se confruntă persoanele fizice și întreprinderile atunci când își exercită drepturile pe piața internă.
- (4) Cu toate că rețeaua SOLVIT are un caracter neoficial și practic, crearea acesteia contribuie la garantarea faptului că soluțiile identificate respectă dreptul Uniunii. SOLVIT se bazează pe un proces transparent de soluționare a problemelor care implică două state membre. Deși nu se implică, de regulă, în soluționarea cazurilor, Comisia păstrează o legătură strânsă cu centrele SOLVIT, furnizează în mod regulat cursuri de formare juridică și oferă consiliere neoficială în anumite cazuri complexe. De asemenea, Comisia monitorizează modul de gestionare a cazurilor și rezultatele obținute de SOLVIT prin intermediul bazei de date on-line și poate interveni ori de câte ori consideră că soluțiile propuse de centrele SOLVIT nu respectă dreptul Uniunii. Sistemul menționat anterior nu contribuie doar la asigurarea legalității rezultatelor în cazurile individuale; rezultatele evaluării indică faptul că activitatea desfășurată de SOLVIT a contribuit de asemenea la o creștere generală a nivelului de respectare a dreptului Uniunii de către autoritățile naționale.
- (5) SOLVIT a cunoscut o evoluție considerabilă din momentul creării. În prezent, tratează de 10 ori mai multe cazuri decât în urmă cu 10 ani. Se ocupă de asemenea de o varietate mult mai largă de cazuri decât cele prevăzute inițial. Cea mai mare parte a cazurilor sunt soluționate cu succes, în termen de aproximativ nouă săptămâni, ceea ce a dus la un nivel ridicat de satisfacție în rândul persoanelor fizice și al întreprinderilor care au apelat la SOLVIT.
- (6) Cu toate că SOLVIT reprezintă un succes, furnizarea serviciului la o scară mai largă a amplificat diverse provocări. O evaluare aprofundată a rețelei, efectuată pe parcursul anului 2010, indică faptul că nu toate centrele SOLVIT beneficiază de aceleași resurse sau de aceeași poziționare favorabilă. Modul de tratare a cazurilor și nivelul serviciilor oferite variază de asemenea în cadrul rețelei. În plus, un număr extrem de redus de persoane și întreprinderi beneficiază de acces la SOLVIT.
- (7) Pe baza acestor constatări, se impune luarea de măsuri pentru consolidarea SOLVIT și pentru creșterea vizibilității acesteia atât în cadrul, cât și în afara rețelei web, după cum se subliniază în documentul de lucru al serviciilor Comisiei „Consolidarea soluționării eficiente a problemelor pe piața unică”, în Comunicarea privind o guvernare mai bună pentru piața unică ⁽²⁾ și în Raportul privind cetățenia UE ⁽³⁾. Ca parte a acestui exercițiu, Recomandarea 2001/893/CE ar trebui înlocuită cu una nouă. Această nouă recomandare urmărește clarificarea serviciilor care trebuie furnizate de SOLVIT în baza celor mai bune practici. Aceasta stabilește obiective și standarde atât pentru statele membre, cât și pentru Comisie pentru a garanta că întreprinderile și persoanele fizice beneficiază de asistență eficace în situațiile în care dreptul Uniunii nu este respectat. De asemenea, obiectivul acesteia este de a garanta că centrele SOLVIT aplică aceleași reguli și oferă în mod consecvent același tip de servicii la nivelul întregii rețele.

⁽¹⁾ JO L 331, 15.12.2001, p. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Pentru a asigura o interpretare consecventă a mandatului la nivelul întregii rețele, prezenta recomandare definește tipurile de cazuri care ar trebui soluționate de SOLVIT. Recomandarea 2001/893/CE prevedea ca SOLVIT să soluționeze cazurile de „punere în aplicare necorespunzătoare” a „normelor privind piața unică”. Definirea domeniului de aplicare în acest mod a dus la incoerență. În primul rând, s-a susținut că termenul de „punere în aplicare necorespunzătoare” implică faptul că centrele SOLVIT nu pot soluționa cazurile în care normele naționale contravin dreptului Uniunii (așa-numitele „cazuri structurale”), iar în al doilea rând, s-a susținut că SOLVIT nu poate interveni decât în cazurile în care dreptul Uniunii vizează piața internă.
- (9) Cazurile SOLVIT sunt definite în prezent ca fiind toate problemele transfrontaliere cauzate de o posibilă încălcare de către o autoritate publică a dreptului Uniunii care reglementează piața internă, în cazul în care și în măsura în care astfel de probleme nu fac obiectul unor proceduri judiciare la nivel național sau la nivelul UE.
- (10) Termenul „încălcare” este utilizat pentru a preciza că centrele SOLVIT preiau drept cazuri SOLVIT toate situațiile în care autoritățile publice nu respectă dreptul Uniunii care reglementează piața internă, indiferent de cauza principală a problemei. O mare parte a cazurilor tratate de SOLVIT reflectă situații în care o autoritate publică pune în aplicare în mod incorect dreptul Uniunii care reglementează piața internă. Cu toate acestea, centrele SOLVIT au demonstrat de asemenea că pot oferi un sprijin eficient atunci când apar probleme structurale. Deși cazurile structurale reprezintă o mică parte din numărul total al cazurilor tratate de SOLVIT, soluționarea acestora de către SOLVIT este importantă pentru a se garanta că astfel de probleme nu trec neobservate. Astfel se oferă cea mai bună garanție că problemele structurale sunt soluționate eficient la nivelul corespunzător.
- (11) Prezenta recomandare confirmă faptul că SOLVIT se ocupă de cazurile care prezintă o problemă transfrontalieră în care este implicată o autoritate publică. Prin criteriul transfrontalier se garantează că un caz SOLVIT este gestionat de centrele SOLVIT în două state membre, ceea ce garantează transparența și calitatea rezultatelor. Criteriul privind autoritatea publică este legat de faptul că SOLVIT face parte din administrația națională și acționează exclusiv în mod neoficial.
- (12) Prezenta recomandare urmărește de asemenea să clarifice nivelul la care persoanele fizice și întreprinderile se pot aștepta să le fie furnizate serviciile de către SOLVIT. Recomandarea indică modul în care petenții trebuie informați și tipul de asistență minimă de care ar trebui să beneficieze aceștia. Recomandarea clarifică de asemenea diferitele etape procedurale și termenele-limită care trebuie respectate atunci când se soluționează un caz SOLVIT, împreună cu măsurile care urmează a fi luate atunci când un caz nu poate fi soluționat.
- (13) Mai mult, prezenta recomandare stabilește standarde minime pe care centrele SOLVIT trebuie să le respecte, în ceea ce privește organizarea, expertiza juridică și relațiile cu alte rețele. Se clarifică de asemenea rolul Comisiei în cadrul rețelei SOLVIT.
- (14) Recent, Comisia a reconfigurat baza de date online a SOLVIT ca modul autonom în cadrul sistemului de informare al pieței interne. Având în vedere această integrare la nivel tehnic, normele prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 1024/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind cooperarea administrativă prin intermediul Sistemului de informare al pieței interne și de abrogare a Deciziei 2008/49/CE a Comisiei („Regulamentul IMI”) ⁽¹⁾ privind prelucrarea datelor cu caracter personal și a informațiilor confidențiale sunt aplicabile de asemenea procedurilor SOLVIT. Prezenta recomandare specifică și anumite aspecte legate de prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul SOLVIT, în conformitate cu Regulamentul IMI.
- (15) Prezenta recomandare nu urmărește să specifice modul în care Comisia tratează reclamațiile pe care le primește în mod direct și nu aduce atingere, în niciun fel, rolului Comisiei de gardian al tratatelor. De asemenea, prezenta recomandare nu urmărește precizarea rolului sistemului UE Pilot și al coordonatorilor naționali ai sistemului UE Pilot. Aceste aspecte sunt abordate în orientările specifice, care sunt actualizate periodic,

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

I. OBIECTIVE ȘI DEFINIȚII

A. Obiectiv

Prezenta recomandare stabilește principiile care guvernează funcționarea rețelei SOLVIT. SOLVIT își propune să adopte soluții rapide, eficiente și neoficiale la problemele cu care se confruntă persoanele fizice și întreprinderile atunci când le sunt refuzate de către autoritățile publice drepturile europene ce le revin pe piața internă. Această rețea contribuie la o mai bună funcționare a pieței unice prin încurajarea și promovarea unui nivel mai ridicat de respectare a dreptului Uniunii. În vederea realizării acestui obiectiv, centrele naționale SOLVIT trebuie să acționeze împreună pe baza principiilor stabilite în prezenta recomandare.

B. Definiții

În sensul prezentei recomandări, se aplică următoarele definiții:

1. „petent”: o persoană fizică sau juridică care se confruntă cu o problemă transfrontalieră pe care o prezintă rețelei SOLVIT în mod direct sau printr-un intermediar sau o organizație care prezintă o problemă concretă în numele unui membru al acesteia/membrilor acesteia;
2. „problemă transfrontalieră”: o problemă cu care se confruntă un petent dintr-un stat membru și care implică o posibilă încălcare a dreptului Uniunii care reglementează piața internă de către o autoritate publică din alt stat membru; aceasta include probleme cauzate petenților de către propriile administrații publice, în urma exercitării drepturilor legate de libera circulație sau atunci când încearcă să își exercite aceste drepturi;

⁽¹⁾ JO L 316, 14.11.2012, p. 1.

3. „dreptul Uniunii care reglementează piața internă”: oricare legislație, reguli sau principii europene privind funcționarea pieței interne în sensul articolului 26 alineatul (2) din TFUE. Acesta include reguli care nu urmăresc reglementarea pieței interne ca atare, dar care au un impact asupra liberei circulații a bunurilor, serviciilor, persoanelor și capitalului între statele membre;
 4. „autoritate publică”: orice parte a administrației publice a unui stat membru de la nivel național, regional sau local sau orice organism, indiferent de forma juridică a acestuia, care a fost numit responsabil(ă), în baza unei măsuri adoptate de către stat, pentru furnizarea unui serviciu public sub controlul statului și care deține competențe speciale în acest sens, pe lângă cele care rezultă din regulile care se aplică în mod normal în relațiile dintre persoane;
 5. „proceduri judiciare”: proceduri oficiale de soluționare a unui litigiu în fața unui organism judiciar sau cvasi-judiciar. Aceste proceduri exclud recursurile administrative împotriva aceleiași autorități care a cauzat problema;
 6. „problemă structurală”: o încălcare cauzată de o regulă națională care contravine dreptului Uniunii;
 7. „centru de origine”: centrul SOLVIT din statul membru care menține cu petentul cele mai strânse legături bazate, de exemplu, pe naționalitate, ședere, stabilire sau locația în care petentul a obținut drepturile în cauză;
 8. „centru responsabil”: centrul SOLVIT din statul membru în care a avut loc presupusa încălcare a dreptului Uniunii care reglementează piața internă;
 9. „baza de date SOLVIT”: aplicația on-line creată în cadrul sistemului de informare al pieței interne (IMI) pentru a sprijini soluționarea cazurilor SOLVIT.
2. Petenții trebuie să primească, în termen de o săptămână, un prim răspuns la problema cu care se confruntă, inclusiv trebuie să li se specifice dacă SOLVIT poate prelua cazul acestora, în cazul în care se poate oferi o astfel de indicație pe baza informațiilor furnizate. Dacă este necesar, petenților li se poate solicita de asemenea să depună orice documente necesare pentru prelucrarea dosarului acestora. În termen de o lună de la această primă evaluare și cu condiția ca dosarul să fie complet, petenților trebuie să li se confirme dacă centrul responsabil le-a acceptat cazul, fiind astfel deschis ca și caz SOLVIT.
 3. Atunci când o problemă nu poate fi abordată ca și caz SOLVIT, petenților trebuie să li se ofere motive în acest sens și să fie informați cu privire la o altă posibilă cale de acțiune care ar putea facilita soluționarea problemei, inclusiv semnalarea sau transferul problemei, dacă este posibil, către o altă rețea relevantă de informații sau de soluționare a problemelor sau către autoritatea națională competentă.
 4. În termen de 10 săptămâni de la data deschiderii cazului, petentul trebuie să primească o soluție la problema cu care se confruntă, soluție care poate include o clarificare a dreptului Uniunii aplicabil. În circumstanțe excepționale și în special atunci când o soluție este disponibilă sau vizează o problemă structurală, cazul poate fi menținut deschis maximum 10 săptămâni după expirarea termenului, cu condiția de a informa petentul în acest sens.
 5. Candidații trebuie să fie informați cu privire la natura neoficială a SOLVIT și la procedurile și termenele aplicabile. Aceste informații trebuie să includă date cu privire la alte posibile căi de atac, un avertisment că gestionarea unui caz în SOLVIT nu amână termenele naționale pentru căile de atac, precum și faptul că soluțiile oferite de SOLVIT sunt informale și nu pot fi contestate. De asemenea, petenții trebuie să fie informați că SOLVIT este gratuită. Petenții trebuie să fie informați în mod regulat cu privire la stadiul cazului acestora.
 6. Întrucât procedurile SOLVIT au un caracter informal, petentul poate să demareze proceduri oficiale la nivel național, ceea ce va avea ca rezultat închiderea cazului în SOLVIT.
 7. Atunci când s-a găsit o soluție pozitivă, petentul trebuie să fie informat cu privire la măsurile pe care să le întreprindă pentru a beneficia de soluția propusă.
 8. De îndată ce se dovedește că un caz nu poate fi soluționat în cadrul rețelei SOLVIT, cazul trebuie închis, iar petentul trebuie să fie informat fără întârziere. În această situație, SOLVIT trebuie, de asemenea, să informeze petentul cu privire la alte căi de atac la nivel național sau la nivelul Uniunii. Atunci când consiliază petenții să înainteze Comisiei o plângere, centrele SOLVIT trebuie să îi încurajeze să consulte procedurile anterioare din cadrul SOLVIT (prin acordarea unui număr de referință și prin rezumarea acestor proceduri). Cazurile nesoluționate trebuie raportate Comisiei în mod sistematic prin intermediul bazei de date.

II. MANDATUL REȚELEI SOLVIT

Rețeaua SOLVIT se ocupă de problemele transfrontaliere cauzate de o posibilă încălcare de către o autoritate publică a dreptului Uniunii care reglementează piața internă, în cazul în care și în măsura în care astfel de probleme nu fac obiectul unor proceduri judiciare atât la nivel național, cât și la nivel european. Această rețea contribuie la o mai bună funcționare a pieței unice prin încurajarea și promovarea unui nivel mai ridicat de respectare a dreptului Uniunii.

III. SERVICIILE OFERITE DE SOLVIT

Statele membre trebuie să se asigure că petenții pot beneficia de următoarele servicii minime:

1. Centrele SOLVIT trebuie să fie disponibile prin telefon sau e-mail și să ofere un răspuns prompt la comunicările adresate acestora.

9. După închiderea cazului, petenții trebuie invitați să ofere feedback cu privire la modul în care cazul a fost soluționat de SOLVIT.

IV. ORGANIZAREA CENTRELOR SOLVIT

1. Fiecare stat membru trebuie să aibă un centru SOLVIT.
2. Pentru a garanta că centrele SOLVIT pot îndeplini sarcinile stabilite în prezenta recomandare, statele membre trebuie să se asigure că centrele SOLVIT:
 - (a) au personal suficient și bine format, care cunoaște, la nivel operațional, mai multe limbi oficiale ale Uniunii, pentru a asigura, atunci când este necesar, comunicarea rapidă și transparentă cu alte centre SOLVIT;
 - (b) au cunoștințe adecvate în domeniul juridic sau experiență relevantă în aplicarea dreptului Uniunii, pentru a putea face evaluări juridice independente ale cazurilor;
 - (c) sunt poziționate în segmentul din administrația națională care are competențe suficiente de coordonare pentru a putea asigura punerea corectă în aplicare a dreptului Uniunii în cadrul administrației proprii;
 - (d) sunt în măsură să stabilească o rețea în cadrul administrației naționale pentru a avea acces la cunoștințe juridice specifice și la sprijinul necesar pentru a găsi soluții practice la cazuri.

V. PROCEDURA SOLVIT

A. Principiile care reglementează instrumentarea cazurilor SOLVIT

1. Toate cazurile SOLVIT trebuie gestionate de două centre SOLVIT, centrul de origine și centrul responsabil.
2. Centrele de origine și centrele responsabile trebuie să coopereze în mod deschis și transparent în scopul de a găsi soluții rapide și eficiente pentru petenți.
3. Centrele de origine și centrele responsabile trebuie să convină asupra limbii pe care o utilizează pentru comunicarea între ele, ținând seama de scopul de a soluționa problemele prin contacte informale în modul cel mai rapid și mai eficient posibil și care să asigure transparența și raportarea.
4. Toate problemele primite, evaluările efectuate de centrele SOLVIT implicate în cazul respectiv, măsurile luate și rezultatele propuse trebuie înregistrate în baza de date SOLVIT în mod clar și complet. Atunci când un caz ridică probleme structurale, trebuie marcat ca atare în baza de date pentru a permite Comisiei să monitorizeze în mod sistematic astfel de cazuri.
5. Toate propunerile de soluții trebuie să fie întotdeauna în deplină conformitate cu dreptul Uniunii.
6. Centrele SOLVIT trebuie să respecte normele detaliate de gestionare a cazurilor prevăzute în manualul SOLVIT de gestionare a cazurilor, care va fi analizat periodic de Comisie în colaborare cu centrele SOLVIT.

B. Centrul de origine

1. Centrul de origine trebuie să înregistreze toate problemele juridice primite, indiferent dacă acestea pot fi încadrate sau nu pot fi încadrate în categoria cazurilor SOLVIT.
2. De îndată ce centrul de origine a acceptat să preia o plângere ca un caz SOLVIT, acesta trebuie să întocmească un dosar complet și să efectueze o analiză completă a problemei juridice înainte de a fi înaintată centrului responsabil.
3. Atunci când centrul de origine primește o propunere de soluție de la centrul responsabil, inclusiv o clarificare privind dreptul Uniunii aplicabil, acesta trebuie să verifice dacă soluția este în conformitate cu dreptul Uniunii.
4. Centrul de origine trebuie să furnizeze solicitantului informații adecvate și la timp pe parcursul etapelor relevante ale procedurii.

C. Centrul responsabil

1. Centrul responsabil trebuie să confirme acceptarea unui caz în termen de o săptămână de la transmiterea acestuia de către centrul de origine.
2. Centrul responsabil trebuie să urmărească găsirea de soluții pentru petenți, inclusiv clarificarea dreptului Uniunii aplicabil, și trebuie să informeze periodic centrul de origine cu privire la progresele înregistrate în acest sens.
3. În cazul în care problema prezentată de petent este o problemă structurală, centrul responsabil trebuie să evalueze cât mai curând posibil dacă problema poate fi rezolvată prin intermediul procedurii SOLVIT. În cazul în care consideră că acest lucru nu este posibil, acesta trebuie să închidă cazul ca nesoluționat și să informeze autoritățile naționale competente responsabile în vederea aplicării corecte a dreptului Uniunii în statul membru respectiv, astfel încât să se asigure că încălcarea dreptului Uniunii este efectiv eliminată. Comisia trebuie, de asemenea, informată prin intermediul bazei de date.

VI. ROLUL COMISIEI

1. Comisia oferă asistență și sprijin pentru funcționarea SOLVIT prin:
 - (a) organizarea de sesiuni de formare și evenimente periodice în cadrul rețelei în colaborare cu centrele naționale SOLVIT;
 - (b) elaborarea și actualizarea manualului SOLVIT de tratare a cazurilor în colaborare cu centrele naționale SOLVIT;
 - (c) asigurarea de asistență în tratarea cazurilor la cererea centrelor SOLVIT. În cazuri complexe, aceasta poate include acordarea de consultanță juridică neoficială. Serviciile Comisiei trebuie să răspundă la solicitările de consultanță juridică neoficială în termen de două săptămâni. Consultanța este oferită numai în mod neoficial și nu obligă în niciun fel Comisia;

- (d) gestionarea și întreținerea bazei de date SOLVIT și a unei interfețe publice, precum și furnizarea de formare profesională și materiale specifice pentru a facilita utilizarea lor de către centrele SOLVIT;
- (e) monitorizarea calității și performanței centrelor SOLVIT și a cazurilor pe care le tratează. Atunci când este vorba de o problemă structurală, Comisia va monitoriza îndeaproape cazul și, dacă este necesar, va acorda consiliere și asistență pentru a se asigura că problema structurală este rezolvată. Comisia va stabili dacă problemele structurale nerezolvate necesită o urmărire ulterioară;
- (f) asigurarea comunicării corespunzătoare între SOLVIT, CHAP ⁽¹⁾ și sistemul UE Pilot ⁽²⁾ pentru a asigura o urmărire adecvată a cazurilor SOLVIT nesoluționate, pentru a monitoriza cazurile structurale și pentru a evita suprapunerea în tratarea plângerilor;
- (g) informarea centrelor SOLVIT, la cererea acestora, cu privire la acțiunile Comisiei de urmărire ulterioară a cazurilor nesoluționate, în cazul în care o plângere a fost depusă la Comisie.
2. Dacă este cazul, Comisia poate înainta plângerile primite la SOLVIT în vederea găsirii unei soluții rapide și neoficiale, sub rezerva consimțământului petentului.

VII. CONTROLUL CALITĂȚII ȘI RAPORTAREA

1. Centrele SOLVIT trebuie să efectueze verificări regulate privind calitatea cazurilor gestionate în calitate de centru de origine și de centru responsabil, astfel cum sunt detaliate în manualul de gestionare a cazurilor.
2. Serviciile Comisiei vor efectua în mod regulat verificări privind calitatea globală a tuturor cazurilor și vor semnala eventualele probleme centrelor SOLVIT în cauză, care trebuie să ia măsurile corespunzătoare pentru a remedia deficiențele identificate.
3. Comisia va prezenta rapoarte regulate privind calitatea și performanța rețelei SOLVIT. De asemenea, aceasta va prezenta raportări cu privire la tipul de probleme primite de SOLVIT și la cazurile gestionate în cadrul rețelei SOLVIT, în vederea definirii unor tendințe și a identificării problemelor rămase din cadrul pieței interne. În acest cadru de raportare, Comisia va prezenta raportări separate privind cazurile structurale.

VIII. VIZIBILITATEA REȚELEI

1. Comisia va promova cunoașterea și utilizarea rețelei SOLVIT în rândul organizațiilor europene interesate și al instituțiilor Uniunii și va îmbunătăți accesibilitatea și prezența rețelei SOLVIT prin intermediul mijloacelor online.

2. Statele membre trebuie să se asigure că sunt disponibile informații clare și accesul ușor la serviciile SOLVIT, în special pe toate site-urile internet relevante ale administrației publice.
3. Statele membre trebuie, de asemenea, să efectueze activități de conștientizare cu privire la SOLVIT în rândul părților interesate. Comisia va oferi asistență pentru astfel de activități.

IX. COOPERAREA CU ALTE REȚELE ȘI PUNCTE DE CONTACT

1. Pentru a se asigura că petenții primesc sprijin eficient, centrele SOLVIT trebuie să coopereze cu alte rețele europene și naționale de informare și de sprijin, cum ar fi Europa ta, Europe Direct, serviciul „Europa ta – consiliere”, Rețeaua întreprinderilor europene, centrele europene ale consumatorilor, EURES, rețeaua FIN-NET și Rețeaua Europeană a Ombudsmanilor. Centrele SOLVIT trebuie, de asemenea, să stabilească relații bune de lucru cu membrii naționali ai Comisiei administrative pentru coordonarea sistemelor de securitate socială, în vederea unei gestionări eficiente de cazuri privind securitatea socială.
2. Centrele SOLVIT trebuie să fie în contact permanent și să colaboreze îndeaproape cu punctele de contact naționale ale sistemului UE Pilot, în scopul de a asigura un schimb adecvat de informații referitoare la cazurile și plângerile primite.
3. Comisia va facilita această colaborare prin organizarea de evenimente comune în cadrul rețelei și prin stabilirea mijloacelor tehnice de conectare cu astfel de rețele și puncte de contact, astfel cum sunt indicate la punctul 1 ⁽³⁾.

X. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA

Prelucrarea datelor cu caracter personal în sensul prezentei recomandări, inclusiv, în special, cerințele de transparență și drepturile persoanelor vizate, este reglementată de Regulamentul IMI. În conformitate cu regulamentul menționat, trebuie să se aplice următoarele recomandări:

1. Petenții trebuie să fie în măsură să depună plângeri la SOLVIT prin intermediul unei interfețe publice conectată la Sistemul de informare al pieței interne, pus la dispoziția lor de către Comisie. Petenții nu au acces la baza de date SOLVIT.
2. Centrele de origine și responsabile trebuie să aibă acces la baza de date SOLVIT și să fie în măsură să se ocupe de un caz în care sunt implicate prin intermediul acestei baze de date. Aceasta include accesul la datele cu caracter personal ale solicitantului.

⁽¹⁾ Gestionarea plângerilor/Accueil des plaignants – Sistemul Comisiei de înregistrare a plângerilor.

⁽²⁾ COM(2007) 502 final.

⁽³⁾ La momentul adoptării prezentei recomandări, mijloacele tehnice sunt stabilite cu serviciul „Europa ta – consiliere” și sunt în curs de elaborare cu Europe Direct.

3. Alte centre SOLVIT care nu sunt implicate într-un anumit caz și Comisia trebuie să aibă drept de acces limitat la citirea informațiilor anonime privind cazul respectiv.
4. Centrul de origine trebuie, în mod normal, să divulge centrului responsabil identitatea petentului pentru a facilita rezolvarea problemelor. Petentul trebuie să fie informat cu privire la aceasta de la începutul procesului și trebuie să i se ofere posibilitatea de a se opune, caz în care identitatea petentului nu trebuie să fie divulgată.
5. Informațiile furnizate de către petent trebuie să fie utilizate de centrul responsabil și de autoritățile publice vizate de plângere numai în scopul încercării de a soluționa cazul. Funcționarii care gestionează cazul respectiv trebuie să prelucreze datele cu caracter personal numai în scopurile pentru care au fost transmise. De asemenea, ar trebui întreprinse măsuri corespunzătoare pentru a proteja informațiile sensibile din punct de vedere comercial care nu includ date cu caracter personal.
6. Un caz poate fi transferat către o altă rețea sau organizație de soluționare de probleme numai cu acordul petentului.
7. Personalul Comisiei trebuie să aibă acces la datele cu caracter personal ale petenților numai în cazul în care acest lucru este necesar:
- (a) pentru a evita gestionarea paralelă a aceleiași probleme înaintată Comisiei sau unei alte instituții a Uniunii prin intermediul unei alte proceduri;
 - (b) pentru a oferi consultanță juridică neoficială în conformitate cu secțiunea VI;
- (c) pentru a decide asupra posibilei urmăririi ulterioare a cazurilor deja gestionate de SOLVIT;
 - (d) pentru a soluționa aspectele tehnice care afectează baza de date SOLVIT.
8. Datele cu caracter personal legate de cazurile SOLVIT trebuie blocate în Sistemul de informare al pieței interne timp de 18 luni de la închiderea unui caz SOLVIT. Descrierile anonime ale cazurilor SOLVIT trebuie să rămână în baza de date SOLVIT și pot fi utilizate în scopuri statistice, de raportare și de elaborare de politici.

XI. ALTE DISPOZIȚII

Prezenta recomandare înlocuiește Recomandarea 2001/893/CE. Toate trimiterile la Recomandarea 2001/893/CE trebuie înțelese ca trimiteri la prezenta recomandare.

XII. DATA APLICĂRII ȘI DESTINATARI

Prezenta recomandare se aplică de la 1 octombrie 2013.

Prezenta recomandare se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles, 17 septembrie 2013.

Pentru Comisie
Michel BARNIER
Membru al Comisiei