

# ODPORÚČANIA

## ODPORÚČANIE KOMISIE

zo 17. septembra 2013

o zásadách, ktorými sa riadi sieť SOLVIT

(Text s významom pre EHP)

(2013/461/EÚ)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 292,

keďže:

- (1) V článku 26 ZFEÚ sa vnútorný trh vymedzuje ako oblasť bez vnútorných hraníc, v rámci ktorej je zaručený voľný pohyb tovaru, osôb, služieb a kapitálu. V článku 4 ods. 3 ZFEÚ sa od členských štátov požaduje, aby prijali všetky primerané kroky na plnenie svojich povinností v súlade s právnymi predpismi Únie.
- (2) Vnútorný trh poskytuje mnohé príležitosti jednotlivcom, ktorí chcú žiť a pracovať v inom členskom štáte a podnikom, ktoré chcú rozšíriť svoje trhy. Vnútorný trh síce funguje vo všeobecnosti dobre, niekedy však vzniknú problémy, keď verejné orgány nedodržiavajú právne predpisy Únie.
- (3) Na základe odporúčania Komisie 2001/893/ES zo 7. decembra 2001 o zásadách využívania siete SOLVIT – siete na riešenie problémov na vnútornom trhu<sup>(1)</sup>, bola vytvorená sieť SOLVIT ako sieť centier, ktoré členské štáty zriadili v rámci svojich vnútroštátnych správ ako rýchly a neformálny prostriedok na riešenie problémov, s ktorými sa jednotlivci a podniky stretávajú pri výkone svojich práv na vnútornom trhu.
- (4) Hoci má sieť SOLVIT neformálnu a pragmatickú povahu, jej zriadenie prispieva k zabezpečeniu toho, aby nájdené riešenia boli v súlade s právnymi predpismi Únie. Sieť SOLVIT je založená na transparentnom riešení problémov, ktoré sa týkajú dvoch členských štátov. Napriek tomu, že sa Komisia spravidla nezapája do vybavovania prípadov, je v úzkom kontakte s centrami siete SOLVIT, zabezpečuje pravidelnú odbornú právnu prípravu a v niektorých zložitých prípadoch poskytuje neformálne poradenstvo. Okrem toho prostredníctvom online databázy sleduje vybavovanie prípadov siete SOLVIT a jeho

výsledky a môže zasiahnuť, keď sa domnieva, že riešenia navrhnuté centrami siete SOLVIT sú v rozpore s právnymi predpismi Únie. Uvedená štruktúra nielenže prispieva k zákonitosti výsledkov v jednotlivých prípadoch, ale z výsledkov hodnotenia vyplýva, že práca siete SOLVIT viedla aj k celkovo lepšiemu dodržiavaniu právnych predpisov Únie vnútroštátnymi orgánmi.

- (5) Od vzniku siete SOLVIT došlo k jej značnému vývoju. V súčasnosti sa prostredníctvom nej vybavuje desaťkrát viac prípadov ako pred desiatimi rokmi. Vybavujú sa aj omnoho rozmanitejšie prípady, ako sa pôvodne predpokladalo. Drvivá väčšina prípadov sa vyrieši úspešne, a to v priemere za deväť týždňov, čo vedie k vysokej spokojnosti jednotlivcov a podnikov, ktorí využívajú sieť SOLVIT.
- (6) Sieť SOLVIT je síce úspešná, ale rozšírenie škály služieb spôsobilo rôzne problémy. Hĺbkové hodnotenie siete vykonané v roku 2010 ukázalo, že nie všetky centrá siete SOLVIT majú zdroje alebo postavenie na rovnako dobrej úrovni. Prijímanie prípadov a úroveň poskytovaných služieb sa v rámci siete takisto líšia. Navyše príliš málo ľudí a podnikov si nájde cestu k sieti SOLVIT.
- (7) Na základe týchto zistení je potrebné prijať opatrenia na ďalšie posilnenie siete SOLVIT a zvýšenie informovanosti o nej online a offline, ako sa zdôrazňuje v pracovnom dokumente útvarov Komisie „Posilnenie účinného riešenia problémov na jednotnom trhu“, v oznámení Komisie Lepšia správa pre jednotný trh<sup>(2)</sup> a v správe o občianstve EÚ<sup>(3)</sup>. Ako súčasť tohto procesu by sa odporúčanie 2001/893/ES malo nahradiť novým odporúčaním. Cieľom tohto nového odporúčania je objasniť na základe osvedčených postupov, čo by mala sieť SOLVIT priniesť. Stanovujú sa v ňom ciele a normy pre členské štáty aj pre Komisiu, aby podniky a občania dostávali účinnú pomoc v situáciách, keď sa nedodržiavajú právne predpisy Únie. Jeho zámerom je takisto zaručiť, aby centrá siete SOLVIT uplatňovali rovnaké pravidlá a poskytovali rovnaký, konzistentný druh služieb v celej sieti.

<sup>(1)</sup> Ú. v. ES L 331, 15.12.2001, s. 79.

<sup>(2)</sup> COM(2012) 259 final.

<sup>(3)</sup> COM(2013) 269 final.

- (8) V tomto odporúčaní sa na zaistenie konzistentného výkladu mandátu v celej sieti vymedzujú typy prípadov, ktoré by sa mali vybavovať prostredníctvom siete SOLVIT. V odporúčaní 2001/893/ES sa uvádza, že prostredníctvom siete SOLVIT sa riešia prípady nesprávneho uplatňovania pravidiel jednotného trhu. Takéto vymedzenie rozsahu viedlo k nezrovnalostiam. Argumentovalo sa po prvé tým, že výraz nesprávne uplatňovanie znamená, že centrá siete SOLVIT nemôžu riešiť prípady, keď sú vnútroštátne pravidlá v rozpore s právnymi predpismi Únie (takzvané štrukturálne prípady) a po druhé, že sieť SOLVIT môže konať, len keď sa predmetná legislatíva Únie týka vnútorného trhu.
- (9) Prípady siete SOLVIT sa teraz vymedzujú ako všetky cezhraničné problémy spôsobené možným porušením právnych predpisov Únie, ktorými sa riadi vnútorný trh, verejným orgánom v tých prípadoch a do tej miery, keď tieto problémy nie sú predmetom právnych konaní na vnútroštátnej úrovni alebo na úrovni EÚ.
- (10) Pojem „porušenie“ sa používa na špecifikovanie, že centrá siete SOLVIT prijímajú ako prípad siete SOLVIT všetky situácie, keď verejné orgány nedodržiavajú právne predpisy Únie, ktorými sa riadi vnútorný trh, bez ohľadu na hlavnú príčinu problému. V drvivej väčšine prípadov spracúvaných prostredníctvom siete SOLVIT ide o situácie, v rámci ktorých verejný orgán nesprávne uplatňuje právne predpisy Únie, ktorými sa riadi vnútorný trh. Ukázalo sa však, že centrá siete SOLVIT vedia poskytnúť účinnú pomoc aj v prípade vzniku štrukturálnych problémov. Hoci štrukturálne prípady predstavujú len malú časť všetkých prípadov riešených prostredníctvom siete SOLVIT, prijímanie takýchto prípadov v sieti SOLVIT je dôležité na zabezpečenie toho, aby takéto problémy nezostali nepovšimnuté. Predstavuje to najlepšiu záruku toho, že sa štrukturálne problémy budú účinne riešiť na náležitej úrovni.
- (11) V tomto odporúčaní sa potvrdzuje, že prostredníctvom siete SOLVIT sa riešia prípady, ktoré predstavujú cezhraničný problém s verejným orgánom. Cezhraničným kritériom sa zabezpečí, aby prípad siete SOLVIT riešili centrá siete SOLVIT v dvoch členských štátoch, čo zaručuje transparentnosť a kvalitu výsledkov. Kritérium verejného orgánu je spojené so skutočnosťou, že sieť SOLVIT je súčasťou vnútroštátnej správy a koná len na neformálnom základe.
- (12) Zámerom tohto odporúčania je takisto objasniť úroveň služieb, ktorú môžu jednotlivci a podniky očakávať od siete SOLVIT. Uvádza sa v ňom, ako by mali byť žiadatelia informovaní a aká minimálna pomoc by sa im mala poskytnúť. Objasňujú sa aj rôzne procesné kroky a lehoty, ktoré sa majú dodržiavať pri vybavovaní prípadu siete SOLVIT, ako aj následné kroky, ak prípad nie je možné vyriešiť.
- (13) Ďalej sa v tomto odporúčaní stanovujú minimálne normy, ktoré majú centrá siete SOLVIT dodržiavať,

pokiaľ ide o organizáciu, odborné poznatky v oblasti práva a vzťahy s ostatnými sieťami. Objasňuje sa v ňom aj úloha Komisie v rámci siete SOLVIT.

- (14) Komisia nedávno pretvorila online databázu siete SOLVIT na samostatný modul v informačnom systéme o vnútornom trhu. Vzhľadom na jeho technickú integráciu sa pravidlá stanovené v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1024/2012 z 25. októbra 2012 o administratívnej spolupráci prostredníctvom informačného systému o vnútornom trhu a o zrušení rozhodnutia Komisie 2008/49/ES („nariadenie o IMI“) <sup>(1)</sup> o spracúvaní osobných údajov a dôverných informácií uplatňujú aj na postupy siete SOLVIT. V tomto odporúčaní sa ďalej spresňujú určité aspekty spracúvania osobných údajov v sieti SOLVIT v súlade s nariadením o IMI.
- (15) Zámerom tohto odporúčania nie je stanoviť, ako má Komisia riešiť sťažnosti, ktoré dostáva priamo, a ani nijako ovplyvniť úlohu Komisie ako strážkyne zmlúv. Takisto sa v ňom neurčuje úloha pilotného projektu EÚ a vnútroštátnych koordinátorov pilotného projektu EÚ. Na tieto prvky sa zameriavajú špecifické usmernenia, ktoré sa pravidelne aktualizujú,

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

## I. CIEĽ A VYMEDZENIA POJMOV

### A. Cieľ

V tomto odporúčaní sa stanovujú zásady, ktorými sa riadi fungovanie siete SOLVIT. Cieľom siete SOLVIT je dosiahnuť rýchle, účinné a neformálne riešenia problémov, s ktorými sa jednotlivci a podniky stretávajú, keď im verejné orgány na vnútornom trhu odopierajú ich práva EÚ. Prispieva k lepšie fungujúcemu jednotnému trhu podporovaním a presadzovaním lepšieho dodržiavania právnych predpisov Únie. V záujme dosiahnutia tohto cieľa by vnútroštátne centrá siete SOLVIT mali pracovať spoločne na základe zásad stanovených v tomto odporúčaní.

### B. Vymedzenia pojmov

Na účely tohto odporúčania sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

1. „žiadateľ“ je fyzická alebo právnická osoba s cezhraničným problémom, ktorý predkladá sieti SOLVIT priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa, alebo organizácia, ktorá predkladá konkrétny problém v mene svojho člena(ov);
2. „cezhraničný problém“ je problém, s ktorým sa stretáva žiadateľ v jednom z členských štátov a ktorý zahŕňa možné porušenie právnych predpisov EÚ, ktorými sa riadi vnútorný trh, verejným orgánom v inom členskom štáte; ide aj o problémy spôsobené žiadateľom ich vlastnými verejnými správmi po tom, čo uplatnili svoje práva na voľný pohyb alebo sa o to pokúšali;

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 316, 14.11.2012, s. 1.

3. „právne predpisy Únie, ktorými sa riadi vnútorný trh“ je každá legislatíva Únie a všetky predpisy alebo zásady, ktoré sa týkajú fungovania vnútorného trhu v zmysle článku 26 ods. 2 ZFEÚ; patria medzi ne aj pravidlá, ktorých cieľom nie je regulovať vnútorný trh ako taký, ale ovplyvňujú voľný pohyb tovaru, služieb, osôb alebo kapitálu medzi členskými štátmi;
  4. „verejný orgán“ je akákoľvek časť verejnej správy členského štátu na vnútroštátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni alebo orgán v akejkoľvek právnej forme, ktorý je podľa opatrenia prijatého štátom zodpovedný za poskytovanie verejnej služby pod kontrolou štátu, a preto má na tento účel osobitné právomoci presahujúce právomoci, ktoré vyplývajú z normálnych predpisov, ktoré sa uplatňujú na vzťahy medzi jednotlivcami;
  5. „právne postupy“ sú formálne postupy na riešenie sporov pred súdnym alebo kvázisúdnym orgánom; vylučujú sa správne opravné prostriedky proti tomu istému orgánu, ktorý problém spôsobil;
  6. „štrukturálny problém“ je porušenie vyplývajúce z vnútroštátneho pravidla, ktoré je v rozpore s právnymi predpismi Únie;
  7. „domovské centrum“ je centrum siete SOLVIT v členskom štáte, ktorý má najužšie väzby so žiadateľom založené napríklad na štátnej príslušnosti, mieste pobytu, sídle alebo mieste, kde žiadateľ získal príslušné práva;
  8. „vedúce centrum“ je centrum siete SOLVIT členského štátu, v ktorom došlo k údajnému porušeniu právnych predpisov Únie, ktorými sa riadi vnútorný trh;
  9. „databáza siete SOLVIT“ je online aplikácia vytvorená v informačnom systéme o vnútornom trhu (IMI) na podporu vybavovania prípadov siete SOLVIT.
2. Žiadatelia by mali do jedného týždňa dostať prvú reakciu na svoj problém spoločne s údajom o tom, či by sieť SOLVIT mohla prijať ich prípad, ak to je možné určiť na základe poskytnutých informácií. Ak to je potrebné, mali by byť zároveň vyzvaní, aby predložili dokumentáciu potrebnú na spracovanie ich spisu. Žiadatelia by do jedného mesiaca po prvom posúdení a za podmienky, že ich spis je kompletný, mali dostať potvrdenie o tom, či vedúce centrum prijalo ich vec a zaregistrovalo ju ako prípad siete SOLVIT.
  3. Keď sa problém nemôže prijať ako prípad siete SOLVIT, žiadateľom by sa mali uviesť dôvody a malo by sa im poskytnúť poradenstvo o ďalšom možnom postupe, ktorý by im mohol pomôcť prekonať problém vrátane naznačenia ďalšieho postupu alebo prenesenia problému, ak to je možné, do inej relevantnej informačnej siete alebo siete na riešenie problémov alebo relevantnému vnútroštátnemu príslušnému orgánu.
  4. Žiadateľ by do desiatich týždňov od dátumu otvorenia prípadu mal dostať riešenie svojho problému, ktoré môže zahŕňať objasnenie platných právnych predpisov Únie. Za výnimočných okolností a najmä, keď je riešenie na dosah alebo keď ide o štrukturálny problém, môže prípad zostať otvorený po uvedenej lehote maximálne ďalších desať týždňov, pričom o tom treba informovať žiadateľa.
  5. Žiadatelia by mali byť informovaní o neformálnej povahe siete SOLVIT a o platných postupoch a časových harmonogramoch. Tieto informácie by mali zahŕňať informácie o možných prostriedkoch nápravy, varovanie, že vybavením prípadu v sieti SOLVIT sa nepozastavujú vnútroštátne odvolacie lehoty a že riešenia siete SOLVIT sú neformálne a nemožno sa proti nim odvolať. Žiadatelia by takisto mali byť informovaní o tom, že sieť SOLVIT je bezplatná a pravidelne by mali byť informovaní o stave svojho prípadu.
  6. Aj keď sú postupy siete SOLVIT neformálne, žiadateľovi to nebráni začať formálne konania na vnútroštátnej úrovni, čo povedie k uzavretiu prípadu siete SOLVIT.

## II. MANDÁT SIETE SOLVIT

V rámci siete SOLVIT sa riešia cezhraničné problémy spôsobené možným porušením právnych predpisov Únie, ktorými sa riadi vnútorný trh, verejným orgánom, v tých prípadoch a do tej miery, keď tieto problémy nie sú predmetom právnych konaní na vnútroštátnej úrovni alebo na úrovni Únie. Prispieva k lepšie fungujúcemu jednotnému trhu podporovaním a presadzovaním lepšieho dodržiavania právnych predpisov Únie.

## III. SLUŽBY, KTORÉ POSKYTUJE SIEŤ SOLVIT

Členské štáty by mali zabezpečiť, aby žiadatelia mohli využívať minimálne tieto služby:

1. Centrá siete SOLVIT by mali byť dostupné telefonicky alebo e-mailom a mali by rýchlo odpovedať na im určené hlásenia.

7. Po dosiahnutí úspešného výsledku by sa žiadateľovi malo poskytnúť poradenstvo o tom, aké kroky by mal podniknúť, aby mal prospech z navrhnutého riešenia.

8. Hneď ako sa ukáže, že prípad sa prostredníctvom siete SOLVIT nevyrieši, mal by sa uzavrieť a žiadateľ by o tom mal byť bezodkladne informovaný. V takomto prípade by sieť SOLVIT mala žiadateľovi poskytnúť poradenstvo o ďalších možnostiach nápravy na vnútroštátnej úrovni alebo na úrovni Únie. Keď centrá siete SOLVIT sťažovateľom radia, aby podali sťažnosť Komisii, mali by im odporučiť, aby sa odvolali na predchádzajúce konanie v sieti SOLVIT (uvedením referenčného čísla a krátkym zhrnutím týchto konaní). Nevyriešené prípady by sa mali prostredníctvom databázy systematicky hlásiť Komisii.

9. Žiadatelia by sa mali po uzavretí prípadu vyzvať, aby poskytlí spätnú väzbu o tom, ako sieť SOLVIT vybavila ich prípad.

#### IV. ORGANIZÁCIA CENTIER SIETE SOLVIT

1. Každý členský štát by mal mať centrum siete SOLVIT.
2. S cieľom zabezpečiť, aby centrá siete SOLVIT mohli vykonávať úlohy stanovené v tomto odporúčaní, by členské štáty mali zabezpečiť, aby centrá siete SOLVIT:
  - a) mali dostatok dobre vyškoleného personálu s operačnými znalosťami viacerých jazykov Únie, aby bola v prípade potreby zaistená rýchla a transparentná komunikácia s ostatnými centrami siete SOLVIT;
  - b) mali primerané odborné znalosti v oblasti práva alebo primerané skúsenosti s uplatňovaním právnych predpisov Únie, aby vedeli vykonať nezávislé právne posúdenia prípadov;
  - c) boli umiestnené v časti vnútroštátnej správy s dostatočnými právomocami na koordináciu tak, aby vedeli zaistiť správne vykonávanie právnych predpisov Únie v rámci svojej správy;
  - d) boli schopné zriadiť sieť v rámci vnútroštátnej správy, a mali tak prístup k špecifickým odborným znalostiam v oblasti práva a k podpore potrebnej na nájdenie praktických riešení prípadov.

#### V. POSTUP SIETE SOLVIT

##### A. Zásady, ktorými sa riadi vybavovanie prípadov siete SOLVIT

1. Všetky prípady siete SOLVIT by mali vybavovať dve centrá siete SOLVIT, domovské centrum a vedúce centrum.
2. Domovské a vedúce centrum by mali otvorene a transparentne spolupracovať s cieľom nájsť pre žiadateľov rýchle a účinné riešenia.
3. Domovské a vedúce centrum by si mali dohodnúť jazyk, ktorý budú používať na vzájomnú komunikáciu a zároveň zohľadniť cieľ čo najrýchlejšieho a najefektívnejšieho vyriešenia problémov prostredníctvom neformálnych kontaktov, zaistenia transparentnosti a podávania správ.
4. Po prijatí všetkých problémov by sa v databáze siete SOLVIT mali jasne a vyčerpávajúco zaregistrovať posúdenia vykonané centrami siete SOLVIT zapojenými do prípadu, podniknuté kroky a navrhnuté výsledky. Keď prípad predstavuje štrukturálny problém, mal by sa ako taký v databáze označiť, aby Komisia mohla systematicky monitorovať takéto prípady.
5. Všetky navrhnuté riešenia musia byť vždy v úplnom súlade s právnymi predpismi Únie.
6. Centrá siete SOLVIT by mali dodržiavať podrobné pravidlá spracúvania prípadov stanovené v príručke siete SOLVIT na

vybavovanie prípadov, ktorú bude Komisia v spolupráci s centrami siete SOLVIT pravidelne revidovať.

##### B. Domovské centrum

1. Domovské centrum by malo zaregistrovať všetky prijaté právne problémy bez ohľadu na to, či sa kvalifikujú ako prípad siete SOLVIT alebo nie.
2. Keď domovské centrum prijme sťažnosť ako prípad siete SOLVIT, malo by založiť kompletný spis a vykonať vyčerpávajúcu právnu analýzu problému predtým, ako ho predloží vedúcemu centru.
3. Keď prijme návrh riešenia od vedúceho centra spoločne s objasnením platných právnych predpisov Únie by malo skontrolovať, či je riešenie v súlade s právnymi predpismi Únie.
4. Domovské centrum by počas relevantných krokov postupu malo žiadateľovi poskytovať včasné a primerané informácie.

##### C. Vedúce centrum

1. Vedúce centrum by malo potvrdiť prijatie prípadu do jedného týždňa po jeho predložení domovským centrom.
2. Vedúce centrum by sa malo usilovať o nájdenie riešení pre žiadateľov vrátane objasnenia platných právnych predpisov Únie a malo by pravidelne informovať domovské centrum o tom, ako napreduje.
3. Keď je problém predložený žiadateľom štrukturálnym problémom, vedúce centrum by malo čo najskôr posúdiť, či je problém možné vyriešiť prostredníctvom postupu siete SOLVIT. Ak usúdi, že to nie je možné, malo by prípad uzavrieť ako nevyriešený a informovať príslušné vnútroštátne orgány zodpovedné za správne vykonávanie právnych predpisov Únie v danom členskom štáte, aby sa zabezpečilo skutočné ukončenie porušovania právnych predpisov Únie. Prostredníctvom databázy by sa mala informovať aj Komisia.

#### VI. ÚLOHA KOMISIE

1. Komisia pomáha a podporuje fungovanie siete SOLVIT:
  - a) organizovaním pravidelných školení a sieťových podujatí v spolupráci s vnútroštátnymi centrami siete SOLVIT;
  - b) navrhovaním a aktualizovaním príručky siete SOLVIT na vybavovanie prípadov v spolupráci s vnútroštátnymi centrami siete SOLVIT;
  - c) poskytovaním pomoci pri spracúvaní prípadov na žiadosť centier siete SOLVIT; v zložitých prípadoch to môže zahŕňať poskytnutie neformálneho právneho poradenstva; útvary Komisie by na žiadosti o neformálne právne poradenstvo mali reagovať do dvoch týždňov; toto poradenstvo je výlučne neformálne a nemôže sa považovať za záväzné pre Komisiu;



- d) spravovaním a vedením databázy siete SOLVIT a verejného rozhrania a poskytovaním špecifického školenia a podkladov na uľahčenie ich používania centrami siete SOLVIT;
- e) monitorovaním kvality a výsledkov centier siete SOLVIT a prípadov, ktoré vybavujú; Komisia bude v prípadoch, ktoré predstavujú štrukturálny problém, prípady pozorne monitorovať a ak to bude potrebné, poskytne poradenstvo a pomoc na zaistenie vyriešenia štrukturálneho problému; Komisia posúdi, či si nevyriešené štrukturálne problémy vyžadujú následné kroky;
- f) zabezpečením primeranej komunikácie medzi sieťou SOLVIT, systémom CHAP <sup>(1)</sup> a pilotným projektom EÚ <sup>(2)</sup> na zaistenie primeraného ďalšieho riešenia nevyriešených prípadov siete SOLVIT, monitorovania štrukturálnych prípadov a zamedzenia duplikáciám pri vybavovaní sťažností;
- g) informovaním centier siete SOLVIT na ich žiadosť o následných krokoch, ktoré Komisia podnikla v súvislosti s nevyriešenými prípadmi, keď bola sťažnosť predložená Komisii.
2. Komisia môže so súhlasom sťažovateľa v náležitých prípadoch postúpiť sťažnosti, ktoré dostala, sieť SOLVIT s cieľom nájsť rýchle a neformálne riešenie.

#### VII. KONTROLA KVALITY A PODÁVANIE SPRÁV

1. Centrá siete SOLVIT by mali vykonávať pravidelné kontroly kvality prípadov, ktoré vybavujú ako domovské centrum a ako vedúce centrum, ako je stanovené v príručke na vybavovanie prípadov.
2. Útvary Komisie budú vykonávať pravidelné kontroly kvality všetkých prípadov a na možné problémy upozornia príslušné centrá siete SOLVIT, ktoré by mali prijať primerané kroky na nápravu zistených nedostatkov.
3. Komisia bude pravidelne podávať správy o kvalite a výsledkoch siete SOLVIT. Bude podávať správy aj o type problémov, ktoré sieť SOLVIT prijala, a o prípadoch vybavovaných prostredníctvom siete SOLVIT s cieľom určiť trendy a identifikovať zostávajúce problémy na vnútornom trhu. Komisia bude v tomto rámci na podávanie správ osobitne podávať správy o štrukturálnych prípadoch.

#### VIII. INFORMOVANOSŤ O SIETI

1. Komisia bude v organizáciách zainteresovaných strán a inštitúciách Únie podporovať informovanosť o sieť SOLVIT a jej používaní a prostredníctvom online prostriedkov zlepšiť dostupnosť a prítomnosť siete SOLVIT.

2. Členské štáty by mali zabezpečiť dostupnosť ľahko použiteľných informácií a jednoduchý prístup k službám siete SOLVIT, najmä na všetkých relevantných webových lokalitách verejnej správy.
3. Členské štáty by mali takisto vykonávať činnosti s cieľom zvýšenia informovanosti svojich zainteresovaných strán o sieť SOLVIT. Komisia poskytne týmto činnostiam pomoc.

#### IX. SPOLUPRÁCA S INÝMI SIEŤAMI A KONTAKTNÝMI MIESTAMI

1. S cieľom zaistiť, aby žiadatelia dostávali účinnú pomoc, by centrá siete SOLVIT mali spolupracovať s ďalšími európskymi a vnútroštátnymi informačnými a pomocnými sieťami, ako je napríklad Vaša Európa, Europe Direct, Vaša Európa – Poradenstvo, Európska sieť podnikov, Európska sieť spotrebiteľských stredísk, EURES, Fin-net a Európska sieť ombudsmanov. Centrá siete SOLVIT by si mali vybudovať dobré pracovné vzťahy aj s príslušnými vnútroštátnymi členmi Správnej komisie pre koordináciu systémov sociálneho zabezpečenia na umožnenie účinného vybavovania prípadov sociálneho zabezpečenia.
2. Centrá siete SOLVIT by mali byť v pravidelnom kontakte a úzko spolupracovať so svojimi vnútroštátnymi kontaktnými miestami pilotného projektu EÚ s cieľom zabezpečiť náležitú výmenu informácií o prípadoch a prijatých sťažnostiach.
3. Komisia uľahčí túto spoluprácu okrem iného organizovaním spoločných sieťových podujatí a zriadením technických spojovacích prostriedkov s týmito sieťami a kontaktnými miestami, ako sa uvádza v bode 1 <sup>(3)</sup>.

#### X. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNOSŤ

Spracúvanie osobných údajov na účely tohto odporúčania, najmä pokiaľ ide o požiadavky na transparentnosť a práva dotknutých osôb, sa riadi nariadením o IMI. V súlade s týmto nariadením by sa malo uplatňovať toto pravidlo:

1. Žiadatelia by mali mať možnosť predložiť svoje sťažnosti sieť SOLVIT prostredníctvom verejného rozhrania spojeného s informačným systémom o vnútornom trhu, ktorý poskytne k dispozícii Komisia. Žiadatelia nemajú prístup k databáze siete SOLVIT.
2. Domovské a vedúce centrá by mali mať prístup k databáze siete SOLVIT a prostredníctvom tejto databázy by mali byť schopné riešiť prípad, do ktorého sú zapojené. Zahŕňa to prístup k osobným údajom žiadateľa.

<sup>(1)</sup> Complaint handling/Accueil des plaignants – systém Komisie na registráciu sťažností

<sup>(2)</sup> KOM(2007) 502 v konečnom znení.

<sup>(3)</sup> V čase prijatia tohto odporúčania sú technické prostriedky zriadené v projekte Vaša Európa – Poradenstvo a vyvíjajú sa v rámci služby Europe Direct.

3. Ostatné centrá siete SOLVIT, ktoré nie sú zapojené do konkrétneho prípadu, a Komisia by mali mať prístup umožňujúci len čítanie anonymných informácií o prípade.
4. Domovské centrum by na uľahčenie riešenia problému malo základnému centru normálne sprístupniť totožnosť žiadateľa. Žiadateľ by o tom mal byť informovaný na začiatku postupu a mala by sa mu poskytnúť možnosť vzniesť námietku a v takom prípade by sa totožnosť žiadateľa nemala sprístupniť.
5. Informácie poskytnuté žiadateľom by mali vedúce centrum a verejné orgány, ktorých sa sťažnosť týka, používať len na účely vyriešenia prípadu. Úradníci, ktorí prípad riešia, by osobné údaje mali spracúvať len na účely, na ktoré boli tieto údaje odovzdané. Mali by sa prijať primerané kroky aj na ochranu komerčne citlivých informácií, ktoré neobsahujú osobné údaje.
6. Prípado možno postúpiť do inej siete alebo organizácie, ktorá rieši problémy, len so súhlasom žiadateľa.
7. Personál Komisie by mal mať prístup k osobným údajom žiadateľov len vtedy, keď to je potrebné na:
  - a) zamedzenie paralelného spracovania rovnakého problému predloženého Komisii alebo inej inštitúcii Únie prostredníctvom iného postupu;
  - b) poskytnutie neformálneho právneho poradenstva v súlade s oddielom VI;
- c) rozhodovanie o možných následných krokoch v súvislosti s prípadmi, ktoré sa už vybavujú prostredníctvom siete SOLVIT;
- d) vyriešenie technických otázok týkajúcich sa databázy siete SOLVIT.
8. Osobné údaje súvisiace s prípadmi siete SOLVIT by sa mali v informačnom systéme o vnútornom trhu zablokovať 18 mesiacov po uzavretí prípadu siete SOLVIT. V databáze siete SOLVIT by mali zostať anonymizované opisy prípadov siete SOLVIT, ktoré sa môžu použiť na štatistické účely a na účely vykazovania a tvorby politiky.

#### XI. OSTATNÉ USTANOVENIA

Týmto odporúčaním sa nahrádza odporúčanie 2001/893/ES. Všetky odkazy na odporúčanie 2001/893/ES by sa mali považovať za odkazy na toto odporúčanie.

#### XII. DÁTUM UPLATNENIA A ADRESÁTI

Toto odporúčanie sa uplatňuje od 1. októbra 2013.

Toto odporúčanie je určené členským štátom.

V Bruseli 17. septembra 2013

Za Komisiu  
Michel BARNIER  
člen Komisie