

REKOMMENDATIONER

KOMMISSIONENS REKOMMENDATION

av den 17 september 2013

om principerna för Solvit

(Text av betydelse för EES)

(2013/461/EU)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR UTFÄRDAT DENNA
REKOMMENDATION

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 292, och

av följande skäl:

- (1) I artikel 26 i fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt fastställs att den inre marknaden ska omfatta ett
område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor,
personer, tjänster och kapital säkerställs. Enligt artikel 4.3
i fördraget om Europeiska unionen ska medlemsstaterna
vidta alla lämpliga åtgärder för att säkerställa att de full-
gör sina skyldigheter enligt unionslagstiftningen.
- (2) Den inre marknaden erbjuder många möjligheter för en-
skilda personer som vill bo och arbeta i en annan med-
lemsstat samt för företag som vill utvidga sina mark-
nader. Även om den inre marknaden generellt sett fun-
gerar bra, uppstår det ibland problem när myndigheterna
inte följer unionslagstiftningen.
- (3) Solvit skapades som ett nätverk av centrum som med-
lemsstaterna inrättat inom ramen för sina egna nationella
myndigheter, i enlighet med rekommendation
2001/893/EG av den 7 december 2001 om principer
för användning av "Solvit" – problemlösningsnätverket
för den inre marknaden⁽¹⁾. Det ska vara ett snabbt och
informellt sätt att lösa de problem som enskilda personer
och företag kan möta, när de utnyttjar sina rättigheter på
den inre marknaden.
- (4) Solvit är visserligen informellt och pragmatiskt till sin
karaktär, men är utformat så att det ska säkerställa att
de lösningar man kommer fram till följer unionslagstift-
ningen. Solvit bygger på en transparent problemlösnings-
process för två medlemsstater. Även om kommissionen
normalt inte deltar i problemlösningen, står den i nära
kontakt med Solvitcentrumen, tillhandahåller regelbun-
den juridisk utbildning och bistår även med informell

rådgivning i vissa komplicerade ärenden. Kommissionen
övervakar även Solvits ärendehantering och resultat via
onlinedatabasen och kan ingripa, om Solvitcentrumen
skulle föreslå lösningar som inte följer unionslagstiftning-
en. Detta upplägg bidrar inte enbart till lagenliga resultat
i varje enskilt ärende, utan en utvärdering visar också att
Solvits arbete har lett till att de nationella myndigheterna
generellt sett har blivit bättre på att följa unionslagstift-
ningen.

- (5) Solvit har utvecklats betydligt sedan starten. Nätverket
hanterar nu tio gånger fler ärenden än för tio år sedan.
Spännvidden mellan de olika ärendena är också betydligt
större än man ursprungligen hade tänkt sig. Det stora
flertalet ärenden kan framgångsrikt lösas på i genomsnitt
nio veckor, vilket leder till en hög tillfredsställelsegrad
hos de enskilda personer och företag som har använt
Solvit.
- (6) Även om Solvit har varit en framgång, har den ökade
användningen också lett till ökade problem. Under 2010
genomfördes en ingående utvärdering av nätverket som
visade att alla Solvitcentrum inte är lika väl rustade eller
har samma förutsättningar. Ärendehantering och ser-
vicenivån varierade också i nätverket. Dessutom hittar
alltför få personer och företag till Solvit.
- (7) Dessa resultat visar att det är nödvändigt att vidta åtgär-
der för att stärka Solvit ytterligare och göra det ännu
synligare både på och utanför internet. Detta framhölls
i kommissionens arbetsdokument *Reinforcing effective pro-
blem-solving in the Single Market*, i meddelandet *Bättre
styrning av den inre marknaden*⁽²⁾ och i rapporten om
EU-medlemskapet⁽³⁾. Som ett led i detta bör rekomen-
dation 2001/893/EG ersättas med en ny rekommenda-
tion, som utifrån bästa praxis ska klargöra vad det är
som Solvit bör leverera. Den ska fastställa mål och stan-
darder för såväl medlemsstater som kommissionen, så att
företag och medborgare får effektiv hjälp i fall där
unionslagstiftningen inte följs. Den ska också säkerställa
att Solvitcentrumen tillämpar samma regler och erbjuder
en enhetlig servicenivå i hela nätverket.

⁽¹⁾ EGT L 331, 15.12.2001, s. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) För att se till att uppdraget tolkas enhetligt i hela nätverket fastställs i denna rekommendation vilka olika typer av ärenden som ska handläggas av Solvit. I rekommendation 2001/893/EG konstaterades att Solvit handlägger ärenden där "reglerna för den inre marknaden" har "tillämpats felaktigt". Att fastställa tillämpningsområdet på det sättet har lett till bristande konsekvens. För det första har det hävdats att begreppet felaktig tillämpning innebär att Solvitcentrumen inte kan hantera ärenden där de nationella reglerna står i strid med unionslagstiftningen (så kallade strukturella ärenden) och för det andra att Solvit endast kan agera, när den berörda unionslagstiftningen avser den inre marknaden.
- (9) Solvitärenden definieras nu som samtliga gränsöverskridande problem som uppstår till följd av att en myndighet kan ha överträtt unionslagstiftningen om den inre marknaden, i den utsträckning som sådana problem inte är föremål för rättsliga förfaranden på antingen nationell nivå eller EU-nivå.
- (10) Begreppet "överträdelse" används för att specificera att Solvitcentrumen tar sig an alla ärenden där myndigheter inte följer unionslagstiftningen om den inre marknaden, oavsett den bakomliggande orsaken till problemet. Det stora flertalet ärenden som Solvit hanterar rör sig om situationer där en myndighet tillämpar unionslagstiftningen om den inre marknaden på ett felaktigt sätt. Solvitcentrumen har emellertid också visat sig kunna ge effektiv hjälp när det uppstår strukturella problem. Även om strukturella ärenden endast utgör en liten del av Solvits samlade ärendehantering, är det viktigt att Solvit tar sig an sådana ärenden så att de problemen inte går spårlost förbi. Detta utgör den bästa garantin för att strukturella problem hanteras effektivt och på rätt nivå.
- (11) I den här rekommendationen bekräftas det att Solvit hanterar ärenden som rör ett gränsöverskridande problem med en myndighet. Kriteriet att det ska vara gränsöverskridande säkerställer att ett Solvitärende hanteras av Solvitcentrum i två medlemsstater, vilket garanterar öppenhet och resultat som håller hög kvalitet. Myndighetskriteriet är kopplat till att Solvit ingår i den nationella förvaltningen och endast agerar på informell basis.
- (12) Den här rekommendationen ska också klargöra vilken servicenivå som enskilda personer och företag kan förvänta sig av Solvit. Den anger hur de sökande ska informeras och vilket minimistöd de bör erbjudas. Här klargörs också de olika förfarandegärder och tidsfrister som ska följas när ett Solvitärende hanteras samt den uppföljning som ska ske när ett ärende inte kan lösas.
- (13) I denna rekommendation fastställs även de minimistandarder som Solvitcentrumen ska följa när det gäller organisation, juridisk sakkunskap och kontakter med andra nätverk. Här klargörs också kommissionens roll inom Solvitnätverket.
- (14) Kommissionen har nyligen byggt om Solvits onlinedatabas till en separat modul i informationssystemet för den inre marknaden. Mot bakgrund av denna tekniska integration ska även Solvitförfaranden omfattas av reglerna i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1024/2012 av den 25 oktober 2012 om administrativt samarbete genom informationssystemet för den inre marknaden och om upphävande av kommissionens beslut 2008/49/EG (IMI-förordningen) ⁽¹⁾ om behandling av personuppgifter och konfidentiell information. I denna rekommendation specificeras vissa aspekter på hur personuppgifterna i Solvit ska behandlas i enlighet med IMI-förordningen.
- (15) Syftet med rekommendationen är inte att ange hur kommissionen ska behandla de klagomål som inkommer direkt till kommissionen och påverkar inte på något sätt dess roll som fördragens väktare. Syftet är inte heller att fastställa hur EU Pilot-projektet ska fungera och de nationella EU Pilot-samordnarnas roll. Dessa frågor behandlas i särskilda riktlinjer som regelbundet uppdateras.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS FÖLJANDE.

I. MÅL OCH DEFINITIONER

A. Mål

I denna rekommendation fastställs principerna för hur Solvit ska fungera. Syftet med Solvit är att ge snabba, effektiva och informella lösningar på problem som enskilda personer och företag möter, när myndigheterna inte respekterar deras unionsrättigheter på den inre marknaden. Genom att främja och stimulera till bättre överensstämmelse med unionslagstiftningen bidrar nätverket till att den inre marknaden fungerar bättre. För att uppnå detta mål bör de nationella Solvitcentrumen samarbeta utifrån denna rekommendations principer.

B. Definitioner

I denna rekommendation gäller följande definitioner:

1. *sökande*: en fysisk eller juridisk person som råkar ut för ett gränsöverskridande problem och överlämnar det till Solvit, antingen direkt eller genom en mellanhand, eller också en organisation som inkommer med ett konkret problem för en eller flera medlemmars räkning.
2. *gränsöverskridande problem*: problem som en sökande i en medlemsstat möter, exempelvis för att en myndighet i en annan medlemsstat kan ha brutit mot unionslagstiftningen om den inre marknaden. Detta omfattar även problem som sökanden möter hos sina egna myndigheter, efter att ha utnyttjat eller försökt utnyttja sina rättigheter till fri rörlighet.

⁽¹⁾ EUT L 316, 14.11.2012, s. 1.

3. *unionslagstiftningen om den inre marknaden*: all unionslagstiftning och alla regler eller principer som rör den inre marknadens funktion i den mening som avses i artikel 26.2 i EUF-fördraget. Detta omfattar regler som inte syftar till att reglera den inre marknaden i sig, men som inverkar på den fria rörligheten för varor, tjänster, personer eller kapital mellan medlemsstaterna.
4. *myndighet*: en del av den offentliga förvaltningen i en medlemsstat, på nationell, regional eller lokal nivå, eller ett organ som, oavsett sin rättsliga form, genom en av staten antagen föreskrift har fått i uppdrag att utöva offentlig verksamhet under statlig tillsyn och som därför har särskilda befogenheter som sträcker sig utöver dem som följer av de vanliga rättsregler som gäller i förhållanden mellan enskilda.
5. *rättsligt förfarande*: formellt förfarande för att lösa en tvist inför domstol eller ett domstolsliknande organ. Detta omfattar inte administrativa överklaganden mot samma myndighet som har vållat problemet.
6. *strukturellt problem*: överträdelse till följd av en nationell regel som strider mot unionslagstiftningen.
7. *hemcentrum*: Solvitcentrumet i den medlemsstat som har närmast koppling till sökanden på grundval av exempelvis nationalitet, hemvist, etablering eller den plats där sökanden har fått rättigheterna i fråga.
8. *huvudansvarigt centrum*: Solvitcentrumet i den medlemsstat där den påstådda överträdelsen av unionslagstiftningen om den inre marknaden har skett.
9. *Solvitdatabas*: den onlineapplikation som har upprättats inom informationssystemet för den inre marknaden (IMI) som stöd för handläggningen av Solvitärenden.
2. Sökandena ska inom en vecka få en första reaktion på sitt problem, inklusive information om huruvida Solvit kan ta sig an ärendet med de lämnade uppgifterna. Vid behov ska de samtidigt uppmanas att lämna alla nödvändiga underlag för att behandla deras ärende. Inom en månad efter denna första bedömning ska sökandena, om deras ärendeakt är fullständig, få en bekräftelse på om det huvudansvariga centrumet har godkänt ärendet och om ett Solvitärende därmed har inletts.
3. Om ett problem inte kan behandlas som Solvitärende, ska den sökande underrättas om skälen till detta samt få råd om eventuella andra möjligheter att lösa problemet, exempelvis att bli hänvisad till ett annat relevant informations- eller problemlösningsnätverk eller till den nationella behöriga myndigheten eller att problemet vid behov överförs dit.
4. Inom tio veckor efter det att ärendet har inletts, ska sökanden få en lösning på sitt problem som exempelvis kan bestå av ett klagande av tillämplig unionslagstiftning. I undantagsfall och framför allt när en lösning är nära eller om det rör sig om ett strukturellt problem, kan ärendet löpa längre än denna tidsfrist, under förutsättning att sökanden underrättas om detta, och i högst tio veckor.
5. De sökande ska informeras om Solvitnätverkets informella karaktär och om gällande förfaranden och tidsfrister. Detta ska också innebära information om andra möjligheter till rättelse, en förvarning om att handläggningen av ett Solvitärende inte innebär att nationella tidsfrister för överklagande senareläggs samt att de lösningar som Solvit erbjuder är informella och inte kan överklagas. De sökande ska också informeras om att Solvit är kostnadsfritt. De sökande ska regelbundet få information om hur deras ärende fortskrider.
6. Solvitförfarandena är visserligen av informell karaktär, men det hindrar inte sökanden från att inleda formella förfaranden på nationell nivå, vilket i så fall innebär att Solvitärendet avslutas.
7. Om resultatet är framgångsrikt, ska sökanden få råd om vilka åtgärder som bör vidtas för att realisera den föreslagna lösningen.
8. Så snart det står klart att ett ärende inte kommer att lösas genom Solvit, ska ärendet avslutas och sökanden underrättas utan dröjsmål. I så fall ska Solvit också ge sökanden råd om andra möjligheter till rättelse på nationell nivå eller unionsnivå. När sökande råds att lämna klagomål till kommissionen, bör Solvitcentrumen uppmana dem att hänvisa till tidigare Solvitförfaranden (genom att ange referensnummer och en kort sammanfattning av förfarandena). Olösta ärenden ska systematiskt rapporteras till kommissionen via databasen.

II. SOLVITNÄTVERKETS UPPDRAG

Solvitnätverket hanterar gränsöverskridande problem för att en myndighet kan ha överträtt unionslagstiftningen om den inre marknaden, i den utsträckning som sådana problem inte är föremål för rättsliga förfaranden på antingen nationell nivå eller EU-nivå. Genom att främja och stimulera till bättre överensstämmelse med unionslagstiftningen bidrar nätverket till att den inre marknaden fungerar bättre.

III. TJÄNSTER SOM SOLVIT TILLHANDAHÅLLER

Medlemsstaterna ska se till att de sökande har tillgång till följande minimitjänster:

1. Solvitcentrumen ska vara nåbara per telefon eller e-post och ska omgående svara på inkomna meddelanden.

9. När ärendet har avslutats, ska de sökande uppmanas att inkomma med återkoppling om hur ärendet har hanterats av Solvit.

IV. SOLVITCENTRUMENS ORGANISATION

1. Varje medlemsstat ska ha ett Solvitcentrum.
2. För att säkerställa att Solvitcentrumen kan utföra uppgifterna enligt denna rekommendation ska medlemsstaterna se till att centrumen
 - a) har tillräckligt med välutbildad personal som har praktiska kunskaper i mer än ett EU-språk, om så behövs för att säkerställa snabb och öppen kommunikation med andra Solvitcentrum,
 - b) har lämplig juridisk sakkunskap eller relevant erfarenhet av unionslagstiftningens tillämpning för att kunna göra oberoende juridiska bedömningar av ärendena,
 - c) ingår i en del av den nationella förvaltningen som har tillräcklig samordnande befogenhet för att kunna säkerställa ett korrekt genomförande av unionslagstiftningen inom respektive förvaltning,
 - d) kan upprätta ett nätverk inom den nationella förvaltningen för att få tillgång till den juridiska sakkunskap och det särskilda stöd som krävs för att finna praktiska lösningar på ärenden.

V. SOLVITFÖRFARANDET

A. Principer för hanteringen av Solvitärenden

1. Samtliga Solvitärenden ska hanteras av två Solvitcentrum, hemcentrumet och det huvudansvariga centrumet.
2. Dessa båda centrum ska samarbeta på ett öppet och överskådligt sätt för att hitta snabba och effektiva lösningar för de sökande.
3. Hemcentrumet och det huvudansvariga centrumet ska enas om vilket språk som de ska använda för inbördes kommunikation och betänka att syftet är att genom informella kontakter lösa problemen så snabbt och effektivt som möjligt samt att säkerställa insyn och rapportering.
4. Alla inkomna problem, bedömningar som har gjorts av de Solvitcentrum som hanterar ärendet, vidtagna åtgärder och föreslagna lösningar ska registreras i Solvitdatabasen på ett klart och uttömmande sätt. Om ett ärende uppvisar strukturella problem, bör detta markeras i databasen så att kommissionen kan övervaka dessa ärenden systematiskt.
5. Alla föreslagna lösningar ska alltid överensstämma med unionslagstiftningen.

6. Solvitcentrumen ska följa de detaljerade ärendehanteringsreglerna i Solvits handbok för ärendehantering som kommissionen regelbundet ska se över i samarbete med Solvitcentrumen.

B. Hemcentrumet

1. Hemcentrumet ska registrera samtliga rättsliga problem som har inkommit, oavsett om de utgör Solvitärenden eller ej.
2. När hemcentrumet har godtagit att handlägga ett klagomål som Solvitärende, ska det upprätta en fullständig ärendeakt och genomföra en grundlig juridisk analys av problemet innan det överlämnas till det huvudansvariga centrumet.
3. När det får ett förslag till lösning från det huvudansvariga centrumet som även omfattar ett klargörande av tillämplig unionslagstiftning, ska det kontrollera att lösningen överensstämmer med unionslagstiftningen.
4. Hemcentrumet ska ge sökanden aktuell och lämplig information under relevanta steg i förfarandet.

C. Det huvudansvariga centrumet

1. Det huvudansvariga centrumet ska bekräfta att det tar sig an ett ärende, inom en vecka efter att det skickats från hemcentrumet.
2. Det huvudansvariga centrumet ska sträva efter att för de sökande erbjuda lösningar som även innehåller klargöranden av tillämplig unionslagstiftning och ska fortlöpande underrätta hemcentrumet om hur ärendet fortskrider.
3. Om det problem som sökanden har lämnat in utgör ett strukturellt problem, ska det huvudansvariga centrumet snarast möjligt bedöma om det kan lösas genom Solvitförfarandet. Om centrumet anser att detta inte är möjligt, ska det avsluta ärendet som olöst och underrätta berörda nationella myndigheter som ansvarar för ett korrekt genomförande av unionslagstiftningen i den medlemsstaten, för att på så sätt säkerställa att denna överträdelse av unionslagstiftningen upphör. Kommissionen ska också underrättas via databasen.

VI. KOMMISSIONENS ROLL

1. Kommissionen ska bistå och stödja Solvits funktion genom att
 - a) anordna återkommande utbildningar och nätverksevenemang i samarbete med nationella Solvitcentrum,
 - b) utarbeta och uppdatera Solvits handbok för ärendehantering i samarbete med nationella Solvitcentrum,
 - c) tillhandahålla ärendehanteringsstöd på Solvitcentrumens begäran; i komplicerade ärenden kan detta innebära informell juridisk rådgivning; kommissionen ska besvara varje begäran om informell juridisk rådgivning inom två veckor; sådan rådgivning är endast av informell karaktär och kan inte anses vara bindande för kommissionen,

- d) förvalta och underhålla Solvitdatabasen och ett publikt gränssnitt samt tillhandahålla särskild utbildning och särskilt material för att underlätta Solvitcentrumens användning,
 - e) övervaka centrumens kvalitetsnivå och resultat samt de ärenden som de handlägger; i ärenden som utgör ett strukturellt problem ska kommissionen noggrant följa dessa samt vid behov bistå med rådgivning och stöd för att se till att detta strukturella problem upphör; kommissionen ska överväga om de olösta strukturella problemen kräver ytterligare uppföljning,
 - f) trygga adekvat kommunikation mellan Solvit, Chap ⁽¹⁾ och EU Pilot ⁽²⁾ för att säkerställa en lämplig uppföljning av olösta Solvitärenden, övervaka strukturella ärenden samt undvika dubbelarbete vid handläggning av klagomål,
 - g) om Solvitcentrumen så begär underrätta dem om hur kommissionen följer upp olösta ärenden i de fall klagomål har inkommit till kommissionen.
2. Om så är lämpligt, får kommissionen för snabba och informella lösningar hänskjuta inkomna klagomål till Solvit, förutsatt att sökanden samtycker till detta.

VII. KVALITETSKONTROLL OCH RAPPORTERING

1. Solvitcentrumen bör utföra regelbundna kvalitetskontroller av de ärenden de handlägger i egenskap av hemcentrum respektive huvudansvarigt centrum, så detaljerat som handboken för ärendehantering anger.
2. Kommissionen ska genomföra regelbundna övergripande kvalitetskontroller av samtliga ärenden och påtala potentiella problem för de berörda Solvitcentrumen, som ska vidta lämpliga åtgärder för att komma till rätta med de konstaterade bristerna.
3. Kommissionen ska regelbundet lämna rapporter om Solvits kvalitet och resultat. Den ska även lämna rapporter om vilken typ av problem som har inkommit till Solvit och vilka ärenden som Solvit har handlagt i syfte att fastställa trender och kartlägga vilka problem som kvarstår på den inre marknaden. Inom denna rapporteringsram ska kommissionen rapportera strukturella ärenden separat.

VIII. ÖKAD KÄNNEDOM OM NÄTVERKET

1. Kommissionen ska arbeta för att europeiska intresseorganisationer och EU-institutionerna får ökad kännedom om

Solvit och använder det i större utsträckning samt förbättra Solvits tillgänglighet och närvaro på internet.

2. Medlemsstaterna ska se till att det finns användarvänlig information och lätt tillgång till Solvittjänsterna, särskilt på den offentliga förvaltningen alla relevanta webbplatser.
3. Medlemsstaterna ska också vidta åtgärder för att öka kännedomen om Solvit bland sina aktörer. Kommissionen ska stödja sådan verksamhet.

IX. SAMARBETE MED ANDRA NÄTVERK OCH KON-TAKTPUNKTER

1. För att säkerställa att de sökande får effektiv hjälp ska Solvitcentrumen samarbeta med andra europeiska och nationella informations- och hjälpnätverk, exempelvis Ditt Europa, Europa Direkt, Ditt Europa – Rådgivning, Enterprise Europe Network (nätverket för företag i Europa), Konsument Europa, Eures, Fin-Net och Europeiska ombudsmannanätverket. Solvitcentrumen ska också etablera ett gott samarbete med de olika nationella ledamöterna i Administrativa kommissionen för samordning av de sociala trygghetssystemen för att på så sätt möjliggöra en effektiv handläggning av ärenden som rör social trygghet.
2. Solvitcentrumen ska ha regelbundna kontakter och ett nära samarbete med sina nationella EU Pilot-kontaktpunkter i syfte att säkerställa ett verkligt informationsutbyte om inkomna ärenden och klagomål.
3. Kommissionen ska underlätta ett sådant samarbete genom att bland annat anordna gemensamma nätverksevenemang och upprätta tekniska anslutningsmöjligheter till de nätverk och kontaktpunkter som anges i punkt 1 ⁽³⁾.

X. SKYDD AV PERSONUPPGIFTER OCH SEKRETESS

Vid tillämpningen av denna rekommendation ska behandlingen av personuppgifter följa IMI-förordningen, särskilt vad gäller kraven på insyn och de registrerades rättigheter. I enlighet med den förordningen ska följande gälla:

1. De sökande ska kunna lämna sina klagomål till Solvit via ett publikt gränssnitt som är knutet till informationssystemet för den inre marknaden och som kommissionen tillhandahåller. De sökande får inte ha tillgång till Solvitdatabasen.
2. Hemcentrumet och det huvudansvariga centrumet ska ha tillgång till Solvitdatabasen och kunna handlägga aktuella ärenden via denna databas. Detta innebär tillgång till den sökandes personuppgifter.

⁽¹⁾ Complaint handling/Accueil des plaignants – kommissionens system för klagomålshantering.

⁽²⁾ KOM(2007) 502 slutlig.

⁽³⁾ Vid tidpunkten för denna rekommendations antagande ska de tekniska möjligheterna skapas inom ramen för Ditt Europa – Rådgivning och utvecklas med hjälp av Europa Direkt.

3. Andra Solvitcentrum som inte handlägger ett visst ärende samt kommissionen ska ha skrivskyddad åtkomst till anonym information om ärendet.
4. För att underlätta problemlösning ska hemcentrumet normalt röja den sökandes identitet för det huvudansvariga centrumet. Den sökande ska underrättas om detta när förfarandet inleds samt ges möjlighet att motsätta sig detta. I så fall ska den sökandes identitet inte röjas.
5. Den information som sökanden har lämnat ska det huvudansvariga centrumet och de myndigheter som berörs av klagomålet bara använda till att försöka finna en lösning på ärendet. Tjänstemän som handlägger ärendet ska behandla personuppgifterna enbart för det syfte som de är inlämnade för. Lämpliga åtgärder bör också vidtas för att skydda kommersiellt känslig information som inte inbegriper personuppgifter.
6. Ett ärende får bara överföras till ett annat nätverk eller en annan organisation för problemlösning, om den sökande har samtyckt till detta.
7. Kommissionens personal ska bara få tillgång till de sökandes personuppgifter om detta krävs för att
 - a) undvika parallell handläggning av samma problem som har lämnats in till kommissionen eller en annan EU-institution genom ett annat förfarande,
 - b) erbjuda informell rättslig rådgivning i enlighet med avsnitt VI,

c) besluta om lämplig uppföljning av de ärenden som redan handlagts av Solvit,

d) lösa tekniska frågor som påverkar Solvitdatabasen.

8. Solvitärendens personuppgifter ska spärras i informationssystemet för den inre marknaden i 18 månader efter det att ett Solvitärende har avslutats. Anonymiserade beskrivningar av Solvitärenden ska ligga kvar i Solvitdatabasen och kunna användas för utveckling av statistik, rapportering och politik.

XI. ANDRA BESTÄMMELSER

Denna rekommendation ersätter rekommendation 2001/893/EG. Alla hänvisningar till rekommendation 2001/893/EG ska tolkas som hänvisningar till denna rekommendation.

XII. TIDPUNKT FÖR TILLÄMPNING OCH ADRESSATER

Denna rekommendation gäller från och med den 1 oktober 2013.

Denna rekommendation riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdad i Bryssel den 17 september 2013.

På kommissionens vägnar

Michel BARNIER

Ledamot av kommissionen