# RACCOMANDAZIONI

## RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

**del 17 settembre 2013**

**sui principi di funzionamento di SOLVIT**

**(Testo rilevante ai fini del SEE)**

(2013/461/UE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

(1) L'articolo 26 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) definisce il mercato interno come uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali. L'articolo 4, paragrafo 3, del trattato sull'Unione europea (TUE) fa obbligo agli Stati membri di adottare ogni misura atta ad assicurare il pieno rispetto degli obblighi che loro incombono ai sensi del diritto dell'Unione.

(2) Il mercato interno offre molte opportunità ai singoli cittadini che desiderano vivere e lavorare in un altro Stato membro e alle imprese che intendono ampliare i loro mercati. Il mercato interno funziona di norma correttamente, ma talvolta possono sorgere problemi dovuti al mancato rispetto del diritto dell'Unione da parte delle autorità pubbliche.

(3) A seguito della raccomandazione 2001/893/CE della Commissione, del 7 dicembre 2001, relativa ai principi per l'utilizzo di «SOLVIT», la rete per la soluzione dei problemi nel mercato interno [1], SOLVIT è stata creata come una rete di centri istituiti dagli Stati membri nell'ambito delle amministrazioni nazionali, quale strumento rapido e informale per risolvere i problemi che i cittadini e le imprese incontrano nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno.

(4) Pur essendo di natura informale e pragmatica, SOLVIT contribuisce, grazie alla sua struttura, a garantire che le soluzioni individuate siano conformi al diritto dell'Unione. SOLVIT si basa su una procedura trasparente di risoluzione dei problemi che toccano due Stati membri. La Commissione, sebbene di norma non partecipi alla soluzione dei casi, mantiene uno stretto contatto con i centri SOLVIT, offre periodicamente formazioni in campo giuridico, per alcuni casi complessi, fornisce consulenza a titolo informale. Ha inoltre il compito di verificare il trattamento dei casi SOLVIT e il relativo esito tramite la banca dati online e può intervenire qualora ritenga che le soluzioni proposte dai centri SOLVIT non siano conformi al diritto dell'Unione. Non solo la predetta struttura garantisce la legittimità dell'esito dei singoli casi, ma, come emerge dalla valutazione, l'operato di SOLVIT ha contribuito anche ad accrescere in generale il rispetto del diritto dell'Unione da parte delle autorità nazionali.

(5) Dalla sua creazione SOLVIT ha registrato una sostanziale evoluzione. Il numero dei casi trattati è attualmente dieci volte superiore rispetto a dieci anni fa. È anche notevolmente cresciuta la gamma di casi trattati rispetto a quanto inizialmente previsto. I casi sono risolti in gran parte con successo, in media entro nove settimane, con grande soddisfazione di quanti, singoli cittadini e imprese, si sono rivolti a SOLVIT.

(6) SOLVIT si è rivelata un'iniziativa di successo, ma l'accresciuta dimensione del servizio ha amplificato diversi problemi. Dalla valutazione approfondita della rete realizzata nel corso del 2010 è emerso che non tutti i centri SOLVIT sono dotati di risorse sufficienti o sono adeguatamente posizionati. Anche la presa in carico dei casi e il livello del servizio offerto variano. Inoltre, il numero di persone e imprese che si rivolgono a SOLVIT è ancora troppo esiguo.

(7) Per questi motivi, è necessario adottare misure per rafforzare ulteriormente SOLVIT e aumentarne la visibilità sia sulla rete che fuori dalla rete, come sottolineato nel documento di lavoro dei servizi della Commissione dal titolo «Reinforcing effective problem-solving in the Single Market» (rafforzare la soluzione efficace dei problemi nel mercato unico), nella comunicazione «Una *governance* migliore per il mercato unico» [2] e nella relazione sulla cittadinanza dell'Unione [3]. Nel quadro di questo esercizio, occorre emanare una nuova raccomandazione, in sostituzione della raccomandazione 2001/893/CE, per chiarire i risultati che SOLVIT dovrebbe raggiungere, sulla base delle migliori pratiche. Essa definisce obiettivi e standard sia per gli Stati membri che per la Commissione, per assicurare che le imprese e i cittadini ricevano un'assistenza efficace nei casi in cui il diritto dell'Unione non viene rispettato. Essa mira inoltre a garantire che i centri SOLVIT applichino le stesse norme e forniscano lo stesso tipo uniforme di servizio in tutta la rete.

[1] GU L 331 del 15.12.2001, pag. 79.

[2] COM(2012) 259 final.

[3] COM(2013) 269 final.

(8) Per garantire l'interpretazione uniforme del mandato in tutta la rete, la presente raccomandazione definisce le categorie di casi che SOLVIT è chiamato a trattare. Secondo la raccomandazione 2001/893/CE, SOLVIT si occupa dei casi di «inadeguata applicazione delle norme sul mercato interno». Questa definizione dell'ambito di applicazione ha generato mancanza di uniformità. In primo luogo, è stato sostenuto che l'espressione «inadeguata applicazione» implica che i centri SOLVIT non possono trattare i casi in cui la normativa nazionale è in contrasto con il diritto dell'Unione (i cosiddetti «casi strutturali»); in secondo luogo si è ritenuto che SOLVIT possa intervenire soltanto se la normativa dell'Unione in questione riguarda il mercato interno.

(9) I casi SOLVIT sono ora definiti come tutti i problemi transfrontalieri causati da una potenziale violazione da parte di un'autorità pubblica del diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno, se e nella misura in cui i problemi non sono oggetto di un procedimento dinanzi al giudice né a livello nazionale né a livello UE.

(10) Il termine «violazione» è usato per indicare che i centri SOLVIT prendono in carico come caso SOLVIT tutte le situazioni in cui le autorità pubbliche non rispettano il diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno, indipendentemente dalla causa principale del problema. La stragrande maggioranza dei casi trattati da SOLVIT configura situazioni in cui un'autorità pubblica applica in maniera scorretta il diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno. Tuttavia, i centri SOLVIT hanno anche dimostrato di essere in grado di offrire un aiuto efficace in caso di problemi strutturali. Sebbene i casi strutturali rappresentino solo una piccola parte del numero complessivo di casi SOLVIT, la presa in carico di tali casi da parte di SOLVIT è importante per assicurare che i problemi connessi non passino inosservati: rappresenta la migliore garanzia che i problemi strutturali vengano affrontati efficacemente al livello appropriato.

(11) La presente raccomandazione ribadisce che SOLVIT si occupa dei casi che configurano un problema transfrontaliero con un'autorità pubblica. Il criterio del carattere transfrontaliero assicura che un caso SOLVIT venga trattato dai centri SOLVIT di due Stati membri, il che garantisce trasparenza e qualità dei risultati. Il criterio dell'autorità pubblica è connesso al fatto che SOLVIT fa parte dell'amministrazione nazionale e opera soltanto a titolo informale.

(12) La presente raccomandazione mira inoltre a chiarire il livello del servizio che i singoli cittadini e le imprese possano aspettarsi da SOLVIT. Essa precisa le modalità di informazione dei richiedenti e il livello minimo di assistenza offerto. Chiarisce inoltre le varie fasi procedurali e i termini da rispettare per il trattamento di un caso SOLVIT, nonché il seguito da dare qualora un caso non possa essere risolto.

(13) Inoltre, la presente raccomandazione stabilisce le norme minime che i centri SOLVIT sono tenuti a rispettare in termini di organizzazione, consulenza giuridica e relazioni con altre reti. Precisa inoltre il ruolo della Commissione nell'ambito della rete SOLVIT.

(14) La Commissione ha recentemente ristrutturato la banca dati online di SOLVIT facendone un modulo a sé stante nel sistema di informazione del mercato interno. Tenuto conto di questa integrazione tecnica, le norme in materia di trattamento dei dati personali e delle informazioni riservate di cui al regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno e che abroga la decisione 2008/49/CE della Commissione («regolamento IMI») [1] si applicano anche alle procedure SOLVIT. La presente raccomandazione specifica nel dettaglio alcuni aspetti del trattamento dei dati personali nell'ambito di SOLVIT conformemente al regolamento IMI.

(15) La presente raccomandazione non mira a precisare le modalità di trattamento da parte della Commissione dei reclami ricevuti direttamente e non pregiudica in alcun modo il suo ruolo in quanto custode dei trattati. Inoltre, non mira a specificare il ruolo di EU Pilot e dei coordinatori nazionali di EU Pilot. Tali aspetti sono trattati in orientamenti specifici, che sono aggiornati periodicamente,

HA ADOTTATO LA SEGUENTE RACCOMANDAZIONE:

## I. **OBIETTIVO E DEFINIZIONI**

### A. **Obiettivi**

La presente raccomandazione fissa i principi che disciplinano il funzionamento di SOLVIT. SOLVIT mira a fornire una soluzione veloce, efficace e informale dei problemi che i cittadini e le imprese si trovano ad affrontare quando le autorità pubbliche negano loro i diritti UE riconosciuti nel mercato interno. SOLVIT contribuisce a un migliore funzionamento del mercato unico, favorendo e promuovendo un maggiore rispetto del diritto dell'Unione. Per conseguire questo obiettivo, occorre che i centri nazionali SOLVIT collaborino tra di loro sulla base dei principi stabiliti nella presente raccomandazione.

### B. **Definizioni**

Ai fini della presente raccomandazione si applicano le seguenti definizioni:

1) «richiedente»: persona fisica o giuridica che incontra un problema transfrontaliero che segnala a SOLVIT direttamente o tramite un intermediario, o organizzazione che segnala un problema concreto a nome dei suoi membri;

2) «problema transfrontaliero»: problema incontrato dal richiedente in uno Stato membro che configura una potenziale violazione del diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno da parte di un'autorità pubblica in un altro Stato membro; sono compresi i problemi causati al richiedente dalle amministrazioni pubbliche del proprio paese, dopo aver esercitato i propri diritti di libera circolazione o al momento di esercitarli;

[1] GU L 316 del 14.11.2012, pag. 1.

3) «diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno»: la normativa, le regole o i principi dell'Unione relativi al funzionamento del mercato interno ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE. Ciò include regole che, pur non intese a disciplinare il mercato interno in quanto tale, hanno un impatto sulla libera circolazione di beni, servizi, persone e capitali tra gli Stati membri;

4) «autorità pubblica»: organo della pubblica amministrazione di uno Stato membro a livello nazionale, regionale o locale, od organismo, a prescindere dalla forma giuridica, cui è affidato, mediante provvedimento adottato dallo Stato, il compito di prestare un servizio pubblico sotto il controllo dello Stato e che a tal fine dispone di poteri speciali al di là di quelli derivanti delle norme ordinarie applicabili ai rapporti fra singoli;

5) «procedimento giudiziario»: procedimento formale di risoluzione delle controversie promosso dinanzi a organo giurisdizionale o paragiurisdizionale. Sono esclusi i ricorsi amministrativi contro la stessa autorità all'origine del problema;

6) «problema strutturale»: violazione causata da una norma nazionale in contrasto con il diritto dell'Unione;

7) «centro di appartenenza»: centro SOLVIT nello Stato membro con cui il richiedente ha i legami più stretti sulla base, ad esempio, della cittadinanza, della residenza, dello stabilimento o del luogo in cui il richiedente ha acquisito i diritti in questione;

8) «centro competente»: centro SOLVIT dello Stato membro in cui è avvenuta la presunta violazione del diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno;

9) «banca dati SOLVIT»: applicazione online creata nell'ambito del sistema di informazione del mercato interno (IMI) come ausilio per il trattamento dei casi SOLVIT.

## II. **MANDATO DI SOLVIT**

La rete SOLVIT tratta i problemi transfrontalieri dovuti a una potenziale violazione da parte di un'autorità pubblica del diritto dell'Unione che disciplina il mercato interno, se e nella misura in cui i problemi non sono oggetto di un procedimento dinanzi al giudice né a livello nazionale né a livello UE. Essa contribuisce a un migliore funzionamento del mercato unico, favorendo e promuovendo un maggiore rispetto del diritto dell'Unione.

## III. **SERVIZI OFFERTI DA SOLVIT**

Gli Stati membri dovrebbero assicurare che i richiedenti possano beneficiare dei seguenti servizi minimi:

1) i centri SOLVIT dovrebbero essere disponibili per telefono o per e-mail, e dovrebbero fornire una risposta rapida alle comunicazioni che ricevono;

2) i richiedenti dovrebbero ricevere entro una settimana una prima risposta al loro problema, compresa, se possibile sulla base delle informazioni fornite, l'indicazione se SOLVIT può o no trattare il caso. Se necessario, essi dovrebbero essere contestualmente invitati a trasmettere tutta la documentazione necessaria per preparare il relativo fascicolo. Entro un mese dalla prima valutazione, a condizione che il fascicolo sia completo, i richiedenti dovrebbero ricevere una conferma se il loro caso è accettato o no dal centro competente e aperto come caso SOLVIT;

3) quando un problema non può essere preso in carico come caso SOLVIT, i richiedenti, oltre a essere informati dei motivi, dovrebbero ricevere indicazioni sulle soluzioni alternative, tra cui la segnalazione o, se possibile, la trasmissione del caso ad un'altra rete pertinente di informazione o di soluzione dei problemi o all'autorità nazionale competente;

4) entro dieci settimane dalla data di apertura del caso il richiedente dovrebbe ottenere la soluzione del suo problema, che tra l'altro può consistere nel chiarimento del diritto dell'Unione applicabile. In circostanze eccezionali e in particolare quando una soluzione è a portata di mano o qualora si tratti di un problema strutturale, il caso può essere lasciato aperto fino ad un massimo di dieci settimane oltre il termine, informandone il richiedente;

5) i richiedenti dovrebbero essere informati della natura informale dell'intervento di SOLVIT e delle procedure e dei termini applicabili. Inoltre dovrebbero essere informati degli altri mezzi di ricorso e avvertiti del fatto che il trattamento del caso da parte di SOLVIT non sospende i termini di ricorso a livello nazionale e che le soluzioni offerte da SOLVIT sono di natura informale e non possono essere oggetto di ricorso. I richiedenti dovrebbero inoltre essere informati della gratuità dei servizi SOLVIT. Essi dovrebbero essere regolarmente informati dell'avanzamento del loro caso;

6) le procedure SOLVIT, data la loro natura informale, non precludono al richiedente la possibilità di avviare un procedimento formale a livello nazionale, con la conseguente chiusura del caso SOLVIT;

7) quando viene trovata una soluzione favorevole, il richiedente dovrebbe essere informato delle azioni da intraprendere per beneficiare della soluzione proposta;

8) non appena emerge che un caso non può essere risolto nel quadro di SOLVIT, il caso dovrebbe essere chiuso e il richiedente dovrebbe esserne informato immediatamente. In tal caso, SOLVIT dovrebbe anche consigliare il richiedente su altre possibili vie di ricorso a livello nazionale o dell'Unione. Quando consigliano ai ricorrenti di presentare un reclamo alla Commissione, i centri SOLVIT dovrebbero incoraggiarli a far riferimento a procedure avviate nel passato da SOLVIT (fornendo loro il numero di riferimento e una sintesi della procedura in questione). I casi irrisolti dovrebbero essere sistematicamente segnalati alla Commissione tramite la banca dati;

9) dopo la chiusura del caso i richiedenti dovrebbero essere invitati a trasmettere il loro parere sul modo in cui il caso è stato trattato da SOLVIT.

## IV. **ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI SOLVIT**

1) Ogni Stato membro dovrebbe disporre di un centro SOLVIT.

2) Per garantire che i centri SOLVIT possano svolgere i compiti stabiliti nella presente raccomandazione, gli Stati membri dovrebbero garantire che i centri SOLVIT:

   a) dispongano in numero sufficiente di personale qualificato che abbia una conoscenza operativa di più di una lingua dell'Unione se necessario per assicurare una comunicazioni rapida e trasparente con altri centri SOLVIT;

   b) dispongano di adeguate competenze giuridiche o di un'esperienza pertinente nell'applicazione del diritto dell'Unione, per poter effettuare una valutazione giuridica indipendente di ogni caso;

   c) siano inseriti in una parte dell'amministrazione nazionale che disponga di sufficienti poteri di coordinamento per essere in grado di garantire la corretta applicazione del diritto dell'Unione nell'ambito dell'amministrazione nazionale;

   d) siano in grado di creare una rete nell'ambito dell'amministrazione nazionale per poter accedere alla consulenza e all'assistenza giuridica specifiche necessarie per giungere a una soluzione pratica dei casi.

## V. **PROCEDURA SOLVIT**

### A. **Principi che regolano il trattamento dei casi SOLVIT**

1) Tutti i casi SOLVIT dovrebbero essere trattati da due centri SOLVIT: il centro di appartenenza e il centro competente.

2) Il centro di appartenenza e il centro competente dovrebbero cooperare in modo aperto e trasparente al fine di trovare rapidamente soluzioni efficaci per i richiedenti.

3) Il centro di appartenenza e il centro competente dovrebbero decidere di comune accordo la lingua da utilizzare nelle comunicazioni reciproche, tenendo presente l'esigenza di risolvere i problemi attraverso contatti informali nella maniera più rapida ed efficace possibile e di assicurare trasparenza e comunicazione.

4) Tutti i problemi sottoposti, le valutazioni effettuate dai centri SOLVIT interessati, i provvedimenti adottati e le soluzioni proposte dovrebbero essere registrati nella banca dati SOLVIT in modo chiaro e completo. I casi che presentano problemi strutturali dovrebbero essere segnalati come tali nella banca dati, in modo che la Commissione possa monitorare sistematicamente tali casi.

5) Tutte le soluzioni proposte devono essere sempre pienamente conformi al diritto dell'Unione.

6) I centri SOLVIT dovrebbero rispettare le norme dettagliate sul trattamento dei casi specificate nel manuale SOLVIT per il trattamento dei casi, che la Commissione riesaminerà periodicamente in cooperazione con i centri SOLVIT.

### B. **Centro di appartenenza**

1) Il centro di appartenenza dovrebbe registrare tutti i problemi giuridici ricevuti, indipendentemente dal fatto che configurino o no un caso SOLVIT.

2) Una volta che il centro di appartenenza accetta di prendere in carico un reclamo come caso SOLVIT, costituire un fascicolo completo e svolge un'analisi giuridica approfondita del problema prima di trasmetterlo al centro competente.

3) Quando riceve una proposta di soluzione dal centro competente, ivi compreso il chiarimento del diritto dell'Unione applicabile, il centro di appartenenza dovrebbe verificare che la soluzione sia conforme al diritto dell'Unione.

4) Il centro di appartenenza dovrebbe fornire tempestivamente al richiedente informazioni adeguate durante le relative fasi della procedura.

### C. **Centro competente**

1) Il centro competente dovrebbe confermare l'accettazione del caso entro una settimana dalla trasmissione da parte del centro di appartenenza.

2) Il centro competente dovrebbe mirare a trovare una soluzione per i richiedenti, tra cui il chiarimento del diritto dell'UE applicabile, e dovrebbe informare regolarmente il centro di appartenenza sul modo in cui sta procedendo.

3) Quando il problema sottoposto dal richiedente è un problema strutturale, il centro competente dovrebbe valutare il più rapidamente possibile se il problema può essere risolto tramite la procedura SOLVIT. Se ritiene che non sia possibile, dovrebbe chiudere il caso, archiviandolo come caso irrisolto, e informare le autorità nazionali competenti responsabili della corretta applicazione del diritto dell'Unione nello Stato membro in questione, per assicurare che venga effettivamente posto termine alla violazione del diritto dell'Unione. La Commissione dovrebbe inoltre essere informata tramite la banca dati.

## VI. **RUOLO DELLA COMMISSIONE**

1) La Commissione assiste e sostiene il funzionamento di SOLVIT:

   a) organizzando sessioni di formazione periodiche ed eventi in rete in collaborazione con i centri nazionali SOLVIT;

   b) redigendo e aggiornando il manuale SOLVIT per il trattamento dei casi in collaborazione con i centri nazionali SOLVIT;

   c) fornendo assistenza per il trattamento dei casi, su richiesta dei centri SOLVIT. Nei casi complessi può anche essere chiamata a fornire consulenza legale a titolo informale. I servizi della Commissione dovrebbero rispondere alle richieste di consulenza giuridica informale entro un termine di due settimane. La consulenza ha carattere esclusivamente informale e non può essere considerata vincolante per la Commissione;

d) gestendo e mantenendo la banca dati SOLVIT e la relativa interfaccia pubblica e offrendo formazione e documentazione specifiche al fine di facilitarne l'uso da parte dei centri SOLVIT;

e) controllando la qualità e l'operato dei centri SOLVIT e i casi di cui si occupano. Per i casi riguardanti problemi strutturali, la Commissione sorveglia da vicino il caso e, se necessario, fornisce consulenza e assistenza per garantire la soluzione del problema strutturale. La Commissione valuta se i problemi strutturali irrisolti necessitano di un ulteriore seguito;

f) assicurando la comunicazione adeguata tra SOLVIT, CHAP ([1]) ed EU Pilot ([2]) per garantire un seguito adeguato dei casi SOLVIT irrisolti, per monitorare i casi strutturali e per evitare la duplicazione del trattamento dei reclami;

g) informando i centri SOLVIT, su loro richiesta, in merito al seguito dato dalla Commissione ai casi irrisolti, nei casi in cui il reclamo è stato presentato alla Commissione.

2) Se del caso, la Commissione può trasmettere i reclami ricevuti a SOLVIT affinché venga trovata una soluzione rapida e informale, previo consenso del ricorrente.

## VII. **CONTROLLO DI QUALITÀ E RELAZIONI**

1) I centri SOLVIT dovrebbero effettuare controlli periodici della qualità dei casi che trattano sia in quanto centro di appartenenza che in quanto centro competente, come specificato nel manuale per il trattamento dei casi.

2) I servizi della Commissione effettuano controlli periodici generali della qualità di tutti i casi e segnalano eventuali problemi ai centri SOLVIT interessati, che dovrebbero adottare misure adeguate per rimediare alle carenze identificate.

3) La Commissione riferisce periodicamente sulla qualità e sull'operato di SOLVIT. La Commissione riferisce inoltre sul tipo di problemi sottoposti a SOLVIT e sui casi trattati da SOLVIT, al fine di individuare le tendenze e identificare i restanti problemi nel mercato interno. Nell'ambito di questo quadro di comunicazione la Commissione riferisce separatamente sulle cause strutturali.

## VIII. **VISIBILITÀ DELLA RETE**

1) La Commissione promuove la conoscenza e l'uso di SOLVIT presso le organizzazioni europee dei portatori di interesse e presso le istituzioni dell'Unione e migliora l'accessibilità di SOLVIT tramite strumenti online e la sua presenza in rete.

2) Gli Stati membri dovrebbero assicurare la disponibilità di informazioni di facile impiego e la facilità di accesso ai servizi SOLVIT, in particolare su tutti i siti web pertinenti della pubblica amministrazione.

3) Gli Stati membri dovrebbero inoltre avviare attività volte ad aumentare la conoscenza di SOLVIT tra i portatori di interesse. La Commissione fornisce assistenza a tal fine.

## IX. **COOPERAZIONE CON ALTRE RETI E PUNTI DI CONTATTO**

1) Per assicurare che i richiedenti ottengano un aiuto efficace, i centri SOLVIT dovrebbero cooperare con altre reti di informazione e di assistenza europee e nazionali, quali La tua Europa, Europe Direct, La tua Europa — Consulenza, Enterprise Europe Network, i centri europei dei consumatori, EURES, FIN-NET e la rete europea dei difensori civici. I centri SOLVIT dovrebbero inoltre instaurare buoni rapporti di lavoro con i rispettivi membri nazionali della commissione amministrativa per il coordinamento dei regimi di previdenza sociale, per assicurare il trattamento efficace dei casi relativi alla sicurezza sociale.

2) I centri SOLVIT dovrebbero essere in contatto regolare e collaborare strettamente con i punti di contatto nazionali EU Pilot, al fine di garantire un adeguato scambio di informazioni sui casi e sui reclami ricevuti.

3) La Commissione facilita tale cooperazione, tra l'altro organizzando eventi in rete congiunti e installando mezzi tecnici di collegamento alle reti e ai punti di contatto di cui al punto 1 ([3]).

## X. **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA**

Il trattamento di dati personali ai fini della presente raccomandazione è disciplinato dal regolamento IMI, ivi compresi, in particolare, gli obblighi di trasparenza e i diritti degli interessati. In linea con il predetto regolamento, dovrebbero applicarsi le seguenti disposizioni:

1) i richiedenti dovrebbero essere in grado di presentare i loro reclami a SOLVIT tramite un'interfaccia pubblica collegata al sistema di informazione del mercato interno, messa a loro disposizione dalla Commissione. I richiedenti non hanno accesso alla banca dati SOLVIT;

2) il centro di appartenenza e il centro competente dovrebbero avere accesso alla banca dati SOLVIT, ivi compreso ai dati personali del richiedente, ed essere in grado di trattare il caso tramite la banca dati;

([1]) Complaint Handling/Accueil des Plaignants: sistema di registrazione delle denunce presentate alla Commissione.
([2]) COM(2007) 502 definitivo.
([3]) Alla data di adozione della presente raccomandazione i mezzi tecnici di collegamento risultano installati con La tua Europa — Consulenza e sono in fase di sviluppo con Europe Direct.

3) altri centri SOLVIT non coinvolti nel caso specifico e la Commissione dovrebbero avere accesso alle informazioni sul caso in sola lettura e in forma anonima;

4) per facilitare la soluzione del problema, il centro di appartenenza dovrebbe di norma comunicare l'identità del richiedente al centro competente. Il richiedente dovrebbe essere informato al riguardo all'inizio della procedura ed avere la possibilità di opporsi. Qualora il richiedente si opponga, l'identità non dovrebbe essere comunicata;

5) le informazioni fornite dal richiedente dovrebbero essere usate dal centro competente e dalle autorità pubbliche interessate dal reclamo solo ai fini della soluzione del caso. I funzionari incaricati del caso trattano i dati personali soltanto per gli scopi per i quali sono stati trasmessi. Dovrebbero essere inoltre adottati opportuni provvedimenti per tutelare le informazioni commerciali sensibili che non includono dati personali;

6) il caso può essere trasferito ad un'altra rete o a un'altra organizzazione di soluzione dei problemi soltanto con il consenso del richiedente;

7) il personale della Commissione dovrebbe avere accesso ai dati personali del richiedente solo qualora ciò sia necessario per:

   a) evitare il trattamento parallelo dello stesso problema presentato alla Commissione o a un'altra istituzione dell'Unione mediante altra procedura;

   b) offrire consulenza giuridica informale ai sensi della sezione VI;

   c) decidere in merito all'eventuale seguito da dare a casi già trattati da SOLVIT;

   d) risolvere problemi tecnici riguardanti la banca dati SOLVIT;

8) 18 mesi dopo la chiusura del caso SOLVIT i dati personali relativi al caso dovrebbero essere bloccati nel sistema di informazione del mercato interno. Nella banca dati SOLVIT dovrebbero rimanere descrizioni in forma anonima dei casi, che potrebbero essere utilizzate a fini statistici e informativi, nonché per l'elaborazione delle politiche in materia.

## XI. **ALTRE DISPOSIZIONI**

La presente raccomandazione sostituisce la raccomandazione 2001/893/CE. Ogni riferimento alla raccomandazione 2001/893/CE si intende fatto alla presente raccomandazione.

## XII. **DATA DI APPLICAZIONE E DESTINATARI**

La presente raccomandazione si applica a decorrere dal 1º ottobre 2013.

Gli Stati membri sono destinatari della presente raccomandazione.

Fatto a Bruxelles, il 17 settembre 2013

*Per la Commissione*

Michel BARNIER

*Membro della Commissione*