



Βρυξέλλες, 17.9.2013
C(2013) 5869 final

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 17.9.2013

σχετικά με τις αρχές που διέπουν το SOLVIT

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 17.9.2013

σχετικά με τις αρχές που διέπουν το SOLVIT

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 292,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Το άρθρο 26 της ΣΛΕΕ ορίζει την εσωτερική αγορά ως χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων. Βάσει του άρθρου 4 παράγραφος 3 της ΣΕΕ, απαιτείται από τα κράτη μέλη να προβαίνουν σε κατάλληλες ενέργειες προκειμένου να τηρούν πλήρως τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο.
- (2) Η εσωτερική αγορά προσφέρει πολλές ευκαιρίες σε άτομα που θέλουν να ζήσουν και να εργαστούν σε άλλο κράτος μέλος και σε επιχειρήσεις που επιθυμούν να επεκτείνουν τις αγορές τους. Αν και, γενικά, η εσωτερική αγορά λειτουργεί ομαλά, κάποιες φορές προκύπτουν προβλήματα, όταν οι δημόσιες αρχές δεν τηρούν το ενωσιακό δίκαιο.
- (3) Σε συνέχεια της σύστασης 2001/893/ΕΚ της Επιτροπής, της 7ης Δεκεμβρίου 2001, για τις αρχές σχετικά με τη χρήση του «SOLVIT» – του δικτύου επίλυσης προβλημάτων στην εσωτερική αγορά, δημιουργήθηκε το SOLVIT ως ένα δίκτυο κέντρων που συστάθηκαν από τα κράτη μέλη, στο πλαίσιο των δικών τους εθνικών διοικήσεων, ως ταχύ και άτυπο μέσο επίλυσης των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα άτομα και οι επιχειρήσεις, κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά.
- (4) Μολονότι το SOLVIT έχει άτυπο και πρακτικό χαρακτήρα, συμβάλλει, όπως είναι συγκροτημένο, ώστε να διασφαλιστεί η εξεύρεση λύσεων που είναι σύμφωνες με το ενωσιακό δίκαιο. Το SOLVIT βασίζεται σε διαφανή διαδικασία επίλυσης προβλημάτων στα οποία εμπλέκονται δύο κράτη μέλη. Αν και η Επιτροπή κανονικά δεν ασχολείται με την επίλυση των υποθέσεων, βρίσκεται σε στενή επαφή με τα κέντρα SOLVIT, προσφέρει τακτική νομική επιμόρφωση και, σε ορισμένες πολύπλοκες περιπτώσεις, παρέχει άτυπες συμβουλές. Παρακολουθεί επίσης τον χειρισμό των υποθέσεων SOLVIT και την έκβασή τους, μέσω της διαδικτυακής βάσης δεδομένων, και μπορεί να παρέμβει, όποτε κρίνει ότι οι λύσεις που προτείνονται από τα κέντρα SOLVIT δεν είναι σύμφωνες με το ενωσιακό δίκαιο. Η προαναφερόμενη δομή του συστήματος όχι μόνον συμβάλλει στη νομιμότητα των αποτελεσμάτων σε συγκεκριμένες υποθέσεις, αλλά τα αποτελέσματα της αξιολόγησης δείχνουν ότι το έργο του SOLVIT έχει επίσης οδηγήσει σε γενική βελτίωση της συμμόρφωσης με το ενωσιακό δίκαιο από πλευράς των εθνικών αρχών.
- (5) Το SOLVIT έχει εξελιχθεί σημαντικά από τότε που ξεκίνησε. Σήμερα χειρίζεται δέκα φορές περισσότερες υποθέσεις απ' ό,τι πριν από δέκα χρόνια. Επίσης, χειρίζεται πολύ

ευρύτερο φάσμα υποθέσεων από το αρχικά προβλεπόμενο. Η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων επιλύονται με επιτυχία, κατά μέσο όρο εντός εννέα εβδομάδων, πράγμα το οποίο οδηγεί σε υψηλό βαθμό ικανοποίησης των ατόμων και των επιχειρήσεων που αποτάθηκαν στο SOLVIT.

- (6) Το SOLVIT γνώρισε επιτυχία, όμως η αυξημένη κλίμακα των υπηρεσιών έχει εντείνει τις διάφορες προκλήσεις. Η εις βάθος αξιολόγηση του δικτύου, που διενεργήθηκε κατά τη διάρκεια του 2010, δείχνει ότι δεν είναι όλα τα κέντρα SOLVIT εξίσου επαρκώς στελεχωμένα ή στην κατάλληλη θέση στη δημόσια διοίκηση. Ο βαθμός ανάληψης υποθέσεων και το επίπεδο της προσφερόμενης εξυπηρέτησης διαφέρουν επίσης εντός του δικτύου. Επιπλέον, ο αριθμός των ατόμων και των επιχειρήσεων που κατευθύνονται προς το SOLVIT παραμένει πολύ χαμηλός.
- (7) Με βάση τις εν λόγω διαπιστώσεις, είναι αναγκαίο να ληφθούν μέτρα για να ενισχυθεί περαιτέρω το SOLVIT και να αυξηθεί η προβολή του, διαδικτυακά και μη, όπως τονίζεται στο έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής *Ενίσχυση της αποτελεσματικής επίλυσης προβλημάτων στην ενιαία αγορά (Reinforcing effective problem-solving in the Single Market)*, στην ανακοίνωση για την καλύτερη διακυβέρνηση για την ενιαία αγορά¹ και στην έκθεση για την ιθαγένεια της ΕΕ². Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, η σύσταση 2001/893/ΕΚ θα πρέπει να αντικατασταθεί από νέα σύσταση. Σκοπός αυτής της νέας σύστασης είναι να παρουσιαστεί με σαφήνεια τι θα πρέπει να προσφέρει το SOLVIT, με βάση τις βέλτιστες πρακτικές. Στη σύσταση καθορίζονται στόχοι και πρότυπα, τόσο για τα κράτη μέλη όσο και για την Επιτροπή, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι επιχειρήσεις και οι πολίτες λαμβάνουν αποτελεσματική βοήθεια στις περιπτώσεις που δεν τηρείται το ενωσιακό δίκαιο. Η σύσταση έχει επίσης σκοπό να κατοχυρώσει ότι τα κέντρα SOLVIT εφαρμόζουν τους ίδιους κανόνες και παρέχουν σταθερά το ίδιο είδος εξυπηρέτησης σε ολόκληρο το δίκτυο.
- (8) Προκειμένου να διασφαλιστεί συνεπής ερμηνεία της αποστολής του σε ολόκληρο το δίκτυο, στην παρούσα σύσταση ορίζονται τα είδη των υποθέσεων που θα πρέπει να χειρίζεται το SOLVIT. Η σύσταση της Επιτροπής 2001/893/ΕΚ αναφέρει ότι το δίκτυο SOLVIT ασχολείται με περιπτώσεις «κακής εφαρμογής των κανόνων για την εσωτερική αγορά». Ο καθορισμός του πεδίου εφαρμογής με αυτόν τον τρόπο έχει οδηγήσει σε ασυνέπειες. Πρώτον, έχει υποστηριχθεί ότι ο όρος «κακή εφαρμογή» υπονοεί ότι τα κέντρα SOLVIT δεν μπορούν να ασχοληθούν με υποθέσεις στις οποίες οι εθνικοί κανόνες αντίκεινται στο ενωσιακό δίκαιο (οι λεγόμενες «διαρθρωτικές υποθέσεις») και, δεύτερον, ότι το SOLVIT μπορεί να προβαίνει σε ενέργειες μόνον όταν η υπό εξέταση ενωσιακή νομοθεσία αφορά την εσωτερική αγορά.
- (9) Οι υποθέσεις SOLVIT ορίζονται τώρα ως όλα τα διασυνοριακά προβλήματα που προκαλούνται από πιθανή παράβαση του ενωσιακού δικαίου που διέπει την εσωτερική αγορά από μια δημόσια αρχή, όταν και εφόσον τα εν λόγω προβλήματα δεν αποτελούν αντικείμενο νομικών διαδικασιών είτε σε εθνικό είτε σε ενωσιακό επίπεδο.
- (10) Ο όρος «παράβαση» χρησιμοποιείται για να διευκρινιστεί ότι τα κέντρα SOLVIT αναλαμβάνουν ως υποθέσεις SOLVIT όλες τις περιπτώσεις όπου οι δημόσιες αρχές δεν τηρούν το ενωσιακό δίκαιο που διέπει την εσωτερική αγορά, ανεξάρτητα από τη βασική αιτία του προβλήματος. Η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων που χειρίστηκε το SOLVIT αντικατοπτρίζουν καταστάσεις όπου μια δημόσια αρχή δεν εφαρμόζει ορθώς το ενωσιακό δίκαιο που διέπει την εσωτερική αγορά. Ωστόσο, τα

¹ COM(2012) 259 final.

² COM(2013) 269 final.

κέντρα SOLVIT έχουν δείξει επίσης ότι είναι σε θέση να προσφέρουν αποτελεσματική βοήθεια στις περιπτώσεις που προκύπτουν διαρθρωτικά προβλήματα. Μολονότι οι διαρθρωτικές υποθέσεις αντιπροσωπεύουν μικρό μόνον μέρος του συνολικού όγκου υποθέσεων του SOLVIT, είναι σημαντικό να αναλαμβάνει το SOLVIT τέτοιες υποθέσεις, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα προβλήματα αυτά δεν περνούν απαρατήρητα. Το SOLVIT προσφέρει την καλύτερη εγγύηση ότι τα διαρθρωτικά προβλήματα θα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά στο κατάλληλο επίπεδο.

- (11) Η παρούσα σύσταση επιβεβαιώνει ότι το SOLVIT ασχολείται με υποθέσεις που αφορούν διασυνοριακό πρόβλημα με δημόσια αρχή. Το κριτήριο του διασυνοριακού χαρακτήρα διασφαλίζει ότι τις υποθέσεις SOLVIT τις χειρίζονται κέντρα SOLVIT σε δύο κράτη μέλη, πράγμα το οποίο εγγυάται τη διαφάνεια και την ποιότητα των αποτελεσμάτων. Το κριτήριο της δημόσιας αρχής συνδέεται με το γεγονός ότι το SOLVIT είναι τμήμα της εθνικής διοίκησης και ενεργεί μόνον σε άτυπη βάση.
- (12) Με την παρούσα σύσταση επιδιώκεται επίσης να διευκρινιστεί το επίπεδο εξυπηρέτησης το οποίο μπορούν να αναμένουν τα άτομα και οι επιχειρήσεις από το SOLVIT. Διευκρινίζεται επίσης με ποιον τρόπο θα πρέπει να ενημερώνονται οι αιτούντες και ποια είναι η ελάχιστη βοήθεια που θα πρέπει να προσφέρεται. Διευκρινίζονται ακόμη τα διάφορα διαδικαστικά στάδια και οι προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται κατά τον χειρισμό των υποθέσεων SOLVIT, καθώς και η συνέχεια που πρέπει να δίνεται όταν δεν μπορεί να επιλυθεί μια υπόθεση.
- (13) Εξάλλου, στην παρούσα σύσταση καθορίζονται τα ελάχιστα πρότυπα τα οποία θα πρέπει να πληρούν τα κέντρα SOLVIT, όσον αφορά την οργάνωση, τη νομική εμπειρογνομοσύνη και τις σχέσεις με άλλα δίκτυα. Αποσαφηνίζεται επίσης ο ρόλος της Επιτροπής στο πλαίσιο του δικτύου SOLVIT.
- (14) Η Επιτροπή ανακατασκεύασε πρόσφατα τη διαδικτυακή βάση δεδομένων SOLVIT ως αυτοτελή ενότητα στο Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά. Δεδομένης αυτής της τεχνικής ενσωμάτωσης, οι κανόνες που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2012, σχετικά με τη διοικητική συνεργασία μέσω του Συστήματος Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά και την κατάργηση της απόφασης 2008/49/ΕΚ («κανονισμός IMI»), όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των εμπιστευτικών πληροφοριών, ισχύουν επίσης και για τις διαδικασίες SOLVIT. Στην παρούσα σύσταση προσδιορίζονται περαιτέρω ορισμένες πτυχές της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο του SOLVIT, σύμφωνα με τον κανονισμό IMI.
- (15) Η παρούσα σύσταση δεν αποσκοπεί στη διευκρίνιση του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζει η Επιτροπή καταγγελίες τις οποίες λαμβάνει απευθείας και δεν θίγει κατά κανέναν τρόπο τον ρόλο της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των συνθηκών. Επίσης, δεν αποσκοπεί στη διευκρίνιση του ρόλου του EU Pilot και των εθνικών συντονιστών EU Pilot. Τα στοιχεία αυτά αποτελούν αντικείμενο ειδικών κατευθυντήριων γραμμών, οι οποίες επικαιροποιούνται τακτικά,

ΣΤΟΧΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

A. Στόχος

Η παρούσα σύσταση ορίζει τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία του SOLVIT. Στόχος του SOLVIT είναι να προσφέρει ταχείες, αποτελεσματικές και άτυπες λύσεις για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα και οι επιχειρήσεις, όταν οι δημόσιες αρχές αρνούνται να τους αναγνωρίσουν τα δικαιώματα που τους παρέχει η ΕΕ στην εσωτερική αγορά. Το SOLVIT συμβάλλει στην καλύτερη λειτουργία της ενιαίας αγοράς, ενισχύοντας και προωθώντας καλύτερη συμμόρφωση με το ενωσιακό δίκαιο. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, τα εθνικά κέντρα SOLVIT θα πρέπει να συνεργάζονται με βάση τις αρχές που καθορίζονται στην παρούσα σύσταση.

B. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας σύστασης ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. «Αιτών»: φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αντιμετωπίζει διασυνοριακό πρόβλημα και το υποβάλλει στο SOLVIT απευθείας ή μέσω τρίτου, ή οργανισμός που υποβάλλει συγκεκριμένο πρόβλημα εξ ονόματος μέλους ή μελών του·
2. «Διασυνοριακό πρόβλημα»: πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ένας αιτών σε ένα κράτος μέλος, λόγω πιθανής παράβασης του ενωσιακού δικαίου που διέπει την εσωτερική αγορά από μια δημόσια αρχή σε άλλο κράτος μέλος· συμπεριλαμβάνονται τα προβλήματα που προκαλούνται στους αιτούντες από τις δημόσιες διοικητικές υπηρεσίες της δικής τους χώρας, αφού αυτοί έχουν ασκήσει τα δικαιώματά τους για ελεύθερη κυκλοφορία ή όταν προσπαθούν να τα ασκήσουν·
3. «Ενωσιακό δίκαιο που διέπει την εσωτερική αγορά»: ενωσιακή νομοθεσία, κανόνες και αρχές που συνδέονται με τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς κατά την έννοια του άρθρου 26 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ· συμπεριλαμβάνονται κανόνες που δεν έχουν ως καθαυτό σκοπό τη ρύθμιση της εσωτερικής αγοράς, αλλά έχουν αντίκτυπο στην ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των υπηρεσιών, των προσώπων και των κεφαλαίων μεταξύ των κρατών μελών·
4. «Δημόσια αρχή»: κάθε τμήμα της δημόσιας διοίκησης ενός κράτους μέλους, σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο, καθώς και κάθε φορέας, ανεξάρτητα από τη νομική του μορφή, ο οποίος έχει καταστεί αρμόδιος, σύμφωνα με μέτρο που έχει εγκριθεί από το κράτος, για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας υπό τον έλεγχο του κράτους και ο οποίος διαθέτει, για τον σκοπό αυτόν, ειδικές εξουσίες πέραν εκείνων που απορρέουν από τους συνήθεις κανόνες που εφαρμόζονται στις σχέσεις μεταξύ ιδιωτών·
5. «Νομικές διαδικασίες»: επίσημες διαδικασίες για την επίλυση μιας διαφοράς ενώπιον δικαστικού ή οιοσδήποτε δικαστικού οργάνου. Αποκλείονται διοικητικές προσφυγές κατά της ίδιας αρχής που προκάλεσε το πρόβλημα·
6. «Διαρθρωτικό πρόβλημα»: παράβαση που οφείλεται σε εθνικό κανόνα ο οποίος αντίκειται στο ενωσιακό δίκαιο·
7. «Κέντρο της χώρας καταγωγής»: το κέντρο SOLVIT στο κράτος μέλος που έχει τους στενότερους δεσμούς με τον αιτούντα, με βάση π.χ. την ιθαγένεια, την κατοικία, την

εγκατάσταση ή τον τόπο στον οποίο ο αιτών απέκτησε τα δικαιώματα που διακυβεύονται·

8. «Επικεφαλής κέντρο»: το κέντρο SOLVIT του κράτους μέλους στο οποίο σημειώθηκε η εικαζόμενη παράβαση του ενωσιακού δικαίου που διέπει την εσωτερική αγορά·
9. «Βάση δεδομένων SOLVIT»: η διαδικτυακή εφαρμογή που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του Συστήματος Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά (IMI), προκειμένου να διευκολυνθεί ο χειρισμός των υποθέσεων SOLVIT.

II. ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ SOLVIT

Το δίκτυο SOLVIT ασχολείται με διασυνοριακά προβλήματα που προκαλούνται από πιθανή παράβαση του ενωσιακού δικαίου που διέπει την εσωτερική αγορά από μια δημόσια αρχή, όταν και εφόσον τα εν λόγω προβλήματα δεν αποτελούν αντικείμενο νομικών διαδικασιών είτε σε εθνικό είτε σε ενωσιακό επίπεδο. Το SOLVIT συμβάλλει στην καλύτερη λειτουργία της ενιαίας αγοράς, ενισχύοντας και προωθώντας καλύτερη συμμόρφωση με το ενωσιακό δίκαιο.

III. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ SOLVIT

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι αιτούντες μπορούν να επωφελούνται από τις ακόλουθες ελάχιστες υπηρεσίες:

1. Τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει να είναι διαθέσιμα από τηλέφону ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και θα πρέπει να παρέχουν άμεση απάντηση στις γνωστοποιήσεις προβλημάτων που τους επισημαίνονται.
2. Οι αιτούντες θα πρέπει να λαμβάνουν εντός μίας εβδομάδας μια πρώτη απάντηση όσον αφορά το πρόβλημά τους, καθώς και ένδειξη αν το SOLVIT μπορεί να αναλάβει την υπόθεσή τους, εάν είναι δυνατόν να δοθεί αυτή η ένδειξη βάσει των πληροφοριών που παρασχέθηκαν. Εάν χρειάζεται, θα πρέπει ταυτοχρόνως να καλούνται να υποβάλουν όλα τα αναγκαία έγγραφα για την επεξεργασία του φακέλου τους. Εντός ενός μηνός από αυτή την πρώτη αξιολόγηση και εφόσον ο φάκελός τους είναι πλήρης, οι αιτούντες θα πρέπει να λαμβάνουν επιβεβαίωση αν η υπόθεσή τους γίνεται δεκτή από το επικεφαλής κέντρο και, επομένως, ανοίγεται φάκελος SOLVIT.
3. Όταν το SOLVIT δεν μπορεί να αναλάβει την επίλυση ενός προβλήματος ως υπόθεση SOLVIT, θα πρέπει να αναφέρονται οι λόγοι στους αιτούντες και να τους προτείνεται κάποια άλλη προσέγγιση που θα μπορούσε να τους βοηθήσει να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα, όπως η υπόδειξη του κατάλληλου φορέα ή η παραπομπή του προβλήματος, όπου είναι δυνατόν, σε άλλο σχετικό δίκτυο παροχής πληροφοριών ή επίλυσης προβλημάτων ή στην αντίστοιχη εθνική αρμόδια αρχή.
4. Εντός δέκα εβδομάδων από την ημερομηνία που άνοιξε ο φάκελος, ο αιτών θα πρέπει να λαμβάνει λύση στο πρόβλημά του, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει διευκρίνιση του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, και ιδίως όταν το πρόβλημα βρίσκεται κοντά στη λύση του ή όταν πρόκειται για διαρθρωτικό πρόβλημα, η υπόθεση μπορεί να παραμείνει ανοικτή και μετά τη λήξη της προθεσμίας, εφόσον ενημερωθεί σχετικά ο αιτών, μέχρι δέκα εβδομάδες το πολύ.

5. Οι αιτούντες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τον άτυπο χαρακτήρα του SOLVIT, όπως και για τις διαδικασίες και τα χρονοδιαγράμματα που ισχύουν. Θα πρέπει να λαμβάνουν πληροφορίες, μεταξύ άλλων, σχετικά με άλλες δυνατότητες προσφυγής, να προειδοποιούνται ότι ο χειρισμός μιας υπόθεσης στο SOLVIT δεν αναστέλλει τις εθνικές προθεσμίες προσφυγής, καθώς και να πληροφορούνται ότι οι λύσεις που προσφέρονται από το SOLVIT είναι ανεπίσημες και δεν υπόκεινται σε προσφυγή. Οι αιτούντες θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται ότι η υπηρεσία SOLVIT παρέχεται δωρεάν. Οι αιτούντες θα πρέπει να ενημερώνονται τακτικά για την πορεία της υπόθεσής τους.
6. Δεδομένου ότι οι διαδικασίες του SOLVIT έχουν ανεπίσημο χαρακτήρα, δεν εμποδίζουν τον αιτούντα να κινήσει επίσημες διαδικασίες σε εθνικό επίπεδο, πράγμα το οποίο θα έχει ως αποτέλεσμα το κλείσιμο της υπόθεσης SOLVIT.
7. Σε περίπτωση επιτυχούς έκβασης, ο αιτών θα πρέπει να ενημερώνεται για τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί για να επωφεληθεί από την προτεινόμενη λύση.
8. Μόλις καταστεί εμφανές ότι μια υπόθεση δεν μπορεί να επιλυθεί στο πλαίσιο του SOLVIT, η υπόθεση θα πρέπει να κλείνει και ο αιτών θα πρέπει να ενημερώνεται χωρίς καθυστέρηση. Στην περίπτωση αυτή, το SOLVIT θα πρέπει επίσης να συμβουλευτεί τον αιτούντα σχετικά με άλλες δυνατότητες προσφυγής σε εθνικό ή ενωσιακό επίπεδο. Όταν συμβουλευθούν τους καταγγέλλοντες να υποβάλουν καταγγελία στην Επιτροπή, τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει να τους ενθαρρύνουν να αναφέρονται σε παλαιότερες διαδικασίες του SOLVIT (παρέχοντας αριθμό αναφοράς και σύντομη περίληψη των εν λόγω διαδικασιών). Οι ανεπίλυτες υποθέσεις θα πρέπει να αναφέρονται συστηματικά στην Επιτροπή μέσω της βάσης δεδομένων.
9. Μετά το κλείσιμο της υπόθεσης, οι αιτούντες θα πρέπει να καλούνται να διατυπώσουν τη γνώμη τους σχετικά με το πώς χειρίστηκε την υπόθεσή τους το SOLVIT.

IV. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ SOLVIT

1. Κάθε κράτος μέλος θα πρέπει να διαθέτει ένα κέντρο SOLVIT.
2. Για να διασφαλιστεί ότι τα κέντρα SOLVIT είναι σε θέση να εκπληρώνουν τα καθήκοντα που προβλέπονται στην παρούσα σύσταση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα κέντρα SOLVIT:
 - α) διαθέτουν επαρκές και καλά καταρτισμένο προσωπικό, με γνώσεις, σε επίπεδο εργασίας, περισσότερων της μίας γλωσσών της Ένωσης, όπου χρειάζεται για να διασφαλίζεται ταχεία και διαφανής επικοινωνία με άλλα κέντρα SOLVIT·
 - β) διαθέτουν επαρκείς νομικές γνώσεις ή σχετική πείρα όσον αφορά την εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου, προκειμένου να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητες νομικές εκτιμήσεις των υποθέσεων·
 - γ) βρίσκονται σε τμήμα της εθνικής διοίκησης με επαρκείς εξουσίες συντονισμού, ώστε να είναι σε θέση να διασφαλίζουν την ορθή εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου στο πλαίσιο της διοίκησης·
 - δ) είναι σε θέση να δημιουργήσουν δίκτυο στο πλαίσιο της εθνικής διοίκησης, προκειμένου να έχουν πρόσβαση στην ειδική νομική εμπειρογνωμοσύνη και

στήριξη που είναι αναγκαίες για την εξεύρεση πρακτικών λύσεων στις υποθέσεις.

V. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SOLVIT

A. Αρχές που διέπουν τον χειρισμό των υποθέσεων SOLVIT

1. Όλες τις υποθέσεις SOLVIT θα πρέπει να τις χειρίζονται δύο κέντρα SOLVIT, το κέντρο της χώρας καταγωγής και το επικεφαλής κέντρο.
2. Το κέντρο της χώρας καταγωγής και το επικεφαλής κέντρο θα πρέπει να συνεργάζονται, κατά τρόπο ανοικτό και διαφανή, με σκοπό την εξεύρεση ταχέων και αποτελεσματικών λύσεων για τους αιτούντες.
3. Το κέντρο της χώρας καταγωγής και το επικεφαλής κέντρο θα πρέπει να καθορίζουν με από κοινού συμφωνία ποια γλώσσα θα χρησιμοποιούν για την επικοινωνία μεταξύ τους, λαμβάνοντας υπόψη τον στόχο της επίλυσης των προβλημάτων μέσω άτυπων επαφών, όσο το δυνατόν ταχύτερα και αποτελεσματικότερα, και της εξασφάλισης της διαφάνειας και της γνωστοποίησης.
4. Όλα τα προβλήματα που υποβάλλονται, οι αξιολογήσεις που πραγματοποιούνται από τα κέντρα SOLVIT που ασχολούνται με την υπόθεση, οι ενέργειες που έγιναν και οι προτεινόμενες λύσεις θα πρέπει να καταχωρίζονται στη βάση δεδομένων SOLVIT με σαφήνεια και πληρότητα. Όταν μια υπόθεση παρουσιάζει διαρθρωτικά προβλήματα, αυτό θα πρέπει να επισημαίνεται στη βάση δεδομένων, ούτως ώστε να μπορεί η Επιτροπή να παρακολουθεί συστηματικά τις περιπτώσεις αυτές.
5. Όλες οι προτεινόμενες λύσεις χρειάζεται να συνάδουν πάντοτε με το ενωσιακό δίκαιο.
6. Τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει να τηρούν τους λεπτομερείς κανόνες για τον χειρισμό των υποθέσεων, οι οποίοι προβλέπονται στο εγχειρίδιο χειρισμού υποθέσεων SOLVIT, που θα επανεξετάζει τακτικά η Επιτροπή σε συνεργασία με τα κέντρα SOLVIT.

B. Κέντρο της χώρας καταγωγής

1. Το κέντρο της χώρας καταγωγής θα πρέπει να καταχωρίζει όλα τα νομικά προβλήματα που του υποβάλλονται, ανεξαρτήτως του αν μπορούν να γίνουν δεκτά ως υπόθεση SOLVIT.
2. Άπαξ και το κέντρο της χώρας καταγωγής δεχθεί να αναλάβει, κατόπιν καταγγελίας, υπόθεση SOLVIT, θα πρέπει να προβαίνει στη σύσταση πλήρους φακέλου και να διενεργεί εκτενή νομική ανάλυση του προβλήματος, πριν το υποβάλει στο επικεφαλής κέντρο.
3. Όταν λαμβάνει πρόταση για λύση από το επικεφαλής κέντρο, συμπεριλαμβανομένης της αποσαφήνισης του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου, θα πρέπει να ελέγχει ότι η λύση είναι σύμφωνη με το ενωσιακό δίκαιο.
4. Το κέντρο της χώρας καταγωγής θα πρέπει να παρέχει στον αιτούντα έγκαιρη και κατάλληλη ενημέρωση, κατά τη διάρκεια των αντίστοιχων σταδίων της διαδικασίας.

Γ. Επικεφαλής κέντρο

1. Το επικεφαλής κέντρο θα πρέπει να επιβεβαιώνει την αποδοχή μιας υπόθεσης εντός μίας εβδομάδας μετά την υποβολή της από το κέντρο της χώρας καταγωγής.
2. Το επικεφαλής κέντρο θα πρέπει να στοχεύει στην εξεύρεση λύσεων για τους αιτούντες, συμπεριλαμβανομένης της αποσαφήνισης του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου, και θα πρέπει να ενημερώνει τακτικά το κέντρο της χώρας καταγωγής σχετικά με την κατάσταση προόδου της υπόθεσης.
3. Σε περίπτωση που το πρόβλημα το οποίο υπέβαλε ο αιτών είναι διαρθρωτικό πρόβλημα, το επικεφαλής κέντρο θα πρέπει να αξιολογεί το ταχύτερο δυνατόν αν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας SOLVIT. Εάν κρίνει ότι αυτό δεν είναι δυνατόν, θα πρέπει να κλείνει την υπόθεση ως ανεπίλυτη και να ενημερώνει τις αντίστοιχες εθνικές αρχές που είναι αρμόδιες για την ορθή εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου σε αυτό το κράτος μέλος, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι θα παύσει όντως η παραβίαση του ενωσιακού δικαίου. Θα πρέπει επίσης να ενημερώνεται η Επιτροπή μέσω της βάσης δεδομένων.

VI. ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

1. Η Επιτροπή βοηθά και στηρίζει τη λειτουργία του SOLVIT με:
 - α) τη διοργάνωση τακτικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων και εκδηλώσεων του δικτύου, σε συνεργασία με τα εθνικά κέντρα SOLVIT·
 - β) τη σύνταξη και την επικαιροποίηση του εγχειριδίου χειρισμού υποθέσεων SOLVIT, σε συνεργασία με τα εθνικά κέντρα SOLVIT·
 - γ) την παροχή βοήθειας για τον χειρισμό των υποθέσεων, κατόπιν αιτήματος των κέντρων SOLVIT. Σε πολύπλοκες υποθέσεις, η βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή άτυπων νομικών συμβουλών. Οι υπηρεσίες της Επιτροπής θα πρέπει να απαντούν σε αιτήματα παροχής άτυπων νομικών συμβουλών εντός δύο εβδομάδων. Οι συμβουλές αυτές είναι απλώς άτυπες και δεν μπορούν να θεωρηθούν δεσμευτικές για την Επιτροπή·
 - δ) τη διαχείριση και τη συντήρηση της βάσης δεδομένων SOLVIT και μιας διεπαφής για το κοινό, καθώς και την παροχή ειδικής κατάρτισης και υλικού για τη διευκόλυνση της χρησιμοποίησής της από τα κέντρα SOLVIT·
 - ε) την παρακολούθηση της ποιότητας και των επιδόσεων των κέντρων SOLVIT και των υποθέσεων που χειρίζονται. Σε υποθέσεις που αφορούν διαρθρωτικό πρόβλημα, η Επιτροπή θα παρακολουθεί εκ του σύνεγγυς την υπόθεση και, όπου χρειάζεται, θα προσφέρει συμβουλές και βοήθεια, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι θα παύσει να υφίσταται το διαρθρωτικό πρόβλημα. Η Επιτροπή θα εξετάζει κατά πόσον απαιτείται να δοθεί περαιτέρω συνέχεια στα ανεπίλυτα διαρθρωτικά προβλήματα·
 - στ) τη διασφάλιση κατάλληλης επικοινωνίας μεταξύ των συστημάτων SOLVIT, CHAP³ και EU Pilot⁴, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η κατάλληλη συνέχεια στις ανεπίλυτες υποθέσεις SOLVIT, να υπάρχει παρακολούθηση των διαρθρωτικών υποθέσεων και να αποφεύγεται ο άσκοπος χειρισμός των ίδιων καταγγελιών από τα διάφορα συστήματα·

³ Complaint handling/Accueil des plaignants – Σύστημα της Επιτροπής για καταχώριση καταγγελιών.
⁴ COM(2007) 502 τελικό.

- ζ) με την ενημέρωση των κέντρων SOLVIT, κατόπιν αιτήματός τους, σχετικά με τη συνέχεια που δόθηκε από την Επιτροπή στις ανεπίλυτες υποθέσεις, σε περίπτωση που έχει υποβληθεί σχετική καταγγελία στην Επιτροπή.
2. Όπου κρίνεται σκόπιμο, η Επιτροπή μπορεί να παραπέμπει στο SOLVIT τις καταγγελίες που έχει λάβει, με σκοπό την εξεύρεση ταχείας και άτυπης λύσης, υπό την προϋπόθεση της συγκατάθεσης του καταγγέλλοντος.

VII. ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ

1. Τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει να διενεργούν τακτικούς ελέγχους ποιότητας των υποθέσεων που χειρίζονται είτε ως κέντρο της χώρας καταγωγής είτε ως επικεφαλής κέντρο, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο εγχειρίδιο χειρισμού υποθέσεων.
2. Οι υπηρεσίες της Επιτροπής θα διενεργούν τακτικούς γενικούς ελέγχους ποιότητας όλων των υποθέσεων και θα επισημαίνουν τα πιθανά προβλήματα στα ενδιαφερόμενα κέντρα SOLVIT, τα οποία θα πρέπει να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση των ανεπαρκειών που επισημαίνονται.
3. Η Επιτροπή θα υποβάλλει τακτικές εκθέσεις σχετικά με την ποιότητα και τις επιδόσεις του SOLVIT. Θα υποβάλλει επίσης τακτικές εκθέσεις σχετικά με το είδος των προβλημάτων που υποβλήθηκαν στο SOLVIT και τις υποθέσεις που χειρίστηκε το SOLVIT, ώστε να προσδιοριστούν οι τάσεις και να εντοπιστούν τα εναπομένοντα προβλήματα στην εσωτερική αγορά. Σε αυτό το πλαίσιο αναφοράς, η Επιτροπή θα υποβάλλει χωριστές εκθέσεις σχετικά με τις διαρθρωτικές υποθέσεις.

VIII. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

1. Η Επιτροπή θα επιδιώξει να κάνει περισσότερο γνωστό το SOLVIT στις ευρωπαϊκές οργανώσεις ενδιαφερομένων και τα θεσμικά όργανα της Ένωσης και να προωθήσει τη χρήση του, θα βελτιώσει δε τη δυνατότητα διαδικτυακής πρόσβασης και την παρουσία του SOLVIT στο Διαδίκτυο.
2. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεριμνούν ώστε να διατίθενται στους χρήστες εύληπτες πληροφορίες και εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες SOLVIT, ιδίως σε όλους τους σχετικούς δικτυακούς τόπους της δημόσιας διοίκησης.
3. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να αναλαμβάνουν δραστηριότητες ευαισθητοποίησης σχετικά με το SOLVIT μεταξύ των ενδιαφερομένων. Η Επιτροπή θα παρέχει βοήθεια για τις δραστηριότητες αυτές.

IX. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΆΛΛΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ

1. Για να εξασφαλιστεί ότι οι αιτούντες λαμβάνουν αποτελεσματική βοήθεια, τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει να συνεργάζονται με άλλα ευρωπαϊκά και εθνικά δίκτυα παροχής πληροφοριών και βοήθειας, όπως Η Ευρώπη σου, Europe Direct, Η Ευρώπη σου – Συμβουλές, το δίκτυο «Enterprise Europe Network», τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή, EURES, FIN-NET και το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών. Τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει επίσης να διαμορφώσουν καλές σχέσεις εργασίας με τα αντίστοιχα εθνικά μέλη της Διοικητικής Επιτροπής για τον Συντονισμό της Κοινωνικής Ασφάλισης, για να διασφαλιστεί ο αποτελεσματικός χειρισμός των υποθέσεων κοινωνικής ασφάλισης.

2. Τα κέντρα SOLVIT θα πρέπει να βρίσκονται σε τακτική επαφή και να συνεργάζονται στενά με τα αντίστοιχα εθνικά σημεία επαφής EU Pilot, προκειμένου να διασφαλίζεται κατάλληλη ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις υποθέσεις και τις καταγγελίες που υποβάλλονται.
3. Η Επιτροπή θα διευκολύνει τη συνεργασία αυτή, μεταξύ άλλων, με τη διοργάνωση κοινών εκδηλώσεων των δικτύων και με τη δημιουργία τεχνικών μέσων σύνδεσης με τα εν λόγω δίκτυα και σημεία επαφής που αναφέρονται στο σημείο 1⁵.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων για τους σκοπούς της παρούσας σύστασης, συμπεριλαμβανομένων, ιδίως, των απαιτήσεων διαφάνειας και των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, διέπεται από τον κανονισμό IMI. Σύμφωνα με τον εν λόγω κανονισμό, θα πρέπει να εφαρμόζονται τα ακόλουθα:

1. Οι αιτούντες θα πρέπει να είναι σε θέση να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους στο SOLVIT μέσω διεπαφής για το κοινό, συνδεδεμένης με το Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά, η οποία έχει τεθεί στη διάθεσή τους από την Επιτροπή. Οι αιτούντες δεν έχουν πρόσβαση στη βάση δεδομένων SOLVIT.
2. Τα κέντρα της χώρας καταγωγής και τα επικεφαλής κέντρα θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στη βάση δεδομένων SOLVIT και να είναι σε θέση να χειριστούν την υπόθεση με την οποία ασχολούνται μέσω αυτής της βάσης δεδομένων. Η πρόσβαση περιλαμβάνει την πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα του αιτούντος.
3. Τα άλλα κέντρα SOLVIT που δεν ασχολούνται με μια συγκεκριμένη υπόθεση, καθώς και η Επιτροπή, θα πρέπει να έχουν πρόσβαση μόνο για ανάγνωση σε ανώνυμα στοιχεία σχετικά με την υπόθεση.
4. Το κέντρο της χώρας καταγωγής θα πρέπει κανονικά να γνωστοποιεί την ταυτότητα του αιτούντος στο επικεφαλής κέντρο, για να διευκολύνεται η επίλυση των προβλημάτων. Ο αιτών θα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά κατά την έναρξη της διαδικασίας και να του προσφέρεται η ευκαιρία να προβάλλει αντιρρήσεις, οπότε, στην περίπτωση αυτή, δεν θα πρέπει να γνωστοποιείται η ταυτότητα του αιτούντος.
5. Οι πληροφορίες που παρέχονται από τον αιτούντα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται από το επικεφαλής κέντρο και τις δημόσιες αρχές τις οποίες αφορά η καταγγελία μόνον για τον σκοπό της προσπάθειας για επίλυση του προβλήματος. Οι υπάλληλοι που ασχολούνται με την υπόθεση επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα μόνον για τους σκοπούς για τους οποίους διαβιβάστηκαν. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα για την προστασία εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών που δεν περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα.
6. Μια υπόθεση μπορεί να παραπέμπεται σε άλλο δίκτυο ή οργανισμό επίλυσης προβλημάτων μόνον με τη συγκατάθεση του αιτούντος.
7. Το προσωπικό της Επιτροπής θα πρέπει να έχει πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα των αιτούντων μόνον όταν είναι αναγκαίο προκειμένου:

⁵ Κατά την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας σύστασης, έχουν δημιουργηθεί τα τεχνικά μέσα σύνδεσης με τον δικτυακό τόπο «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές» και αναπτύσσονται τα μέσα για τη σύνδεση με το Europe Direct.

- α) να αποφεύγεται παράλληλη αντιμετώπιση του ίδιου προβλήματος που έχει υποβληθεί στην Επιτροπή ή άλλο θεσμικό όργανο της Ένωσης, στο πλαίσιο άλλης διαδικασίας·
 - β) να προσφέρει άτυπη παροχή νομικών συμβουλών, σύμφωνα με το τμήμα VI·
 - γ) να αποφασίσει για τη συνέχεια που ενδέχεται να δοθεί σε υποθέσεις τις οποίες έχει ήδη χειριστεί το SOLVIT·
 - δ) να επιλύσει τεχνικά ζητήματα που αφορούν τη βάση δεδομένων SOLVIT.
8. Τα προσωπικά δεδομένα σχετικά με τις υποθέσεις SOLVIT θα πρέπει να μην είναι πλέον προσπελάσιμα στο Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά, 18 μήνες μετά το κλείσιμο μιας υπόθεσης SOLVIT. Στη βάση δεδομένων SOLVIT θα πρέπει να παραμένουν ανώνυμες περιγραφές των υποθέσεων SOLVIT, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιούνται για στατιστικούς σκοπούς, για υποβολή εκθέσεων και για χάραξη πολιτικής.

XI. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η παρούσα σύσταση αντικαθιστά τη σύσταση 2001/893/EK της Επιτροπής. Όλες οι αναφορές στη σύσταση 2001/893/EK θα πρέπει να νοούνται ως αναφορές στην παρούσα σύσταση.

XII. ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ

Η παρούσα σύσταση εφαρμόζεται από την 1η Οκτωβρίου 2013.

Η παρούσα σύσταση απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 17.9.2013

Για την Επιτροπή
Michel BARNIER
Μέλος της Επιτροπής

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΕΠΙΣΗΜΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ
Για την Γενική Γραμματεία

Jordi AYET PUIGARNAU
Διευθυντής της Γραμματείας
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ