



EVROPSKA  
KOMISIJA

Bruselj, 17.9.2013  
C(2013) 5869 final

## **PRIPOROČILO KOMISIJE**

**z dne 17.9.2013**

**o načelih, ki urejajo mrežo SOLVIT**

(Besedilo velja za EGP)

## PRIPOROČILO KOMISIJE

z dne 17.9.2013

### o načelih, ki urejajo mrežo SOLVIT

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKA KOMISIJA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije, zlasti člena 292 Pogodbe,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) V členu 26 Pogodbe o delovanju Evropske unije (v nadaljnjem besedilu: PDEU) je notranji trg opredeljen kot območje brez notranjih meja, na katerem je zagotovljen prost pretok blaga, oseb, storitev in kapitala. V skladu s členom 4(3) Pogodbe o Evropski uniji (v nadaljnjem besedilu: PEU) morajo države članice sprejeti vse ustrezne ukrepe, ki so potrebni, da v celoti izpolnijo svoje obveznosti v skladu z zakonodajo Unije.
- (2) Notranji trg ponuja veliko priložnosti posameznikom, ki si želijo živeti in delati v drugi državi članici, in podjetjem, ki želijo razširiti svoje trge. Čeprav notranji trg praviloma dobro deluje, včasih nastajajo težave, če javni organi ne spoštujejo zakonodaje Unije.
- (3) Na podlagi Priporočila 2001/893/ES z dne 7. decembra 2001 o načelih za uporabo mreže SOLVIT za reševanje problemov notranjega trga je bila mreža SOLVIT vzpostavljena kot mreža centrov, ustanovljenih v državah članicah v okviru njihovih nacionalnih uprav, namenjena pa je bila hitremu in neformalnemu reševanju problemov, s katerimi se posamezniki in podjetja srečujejo pri uveljavljanju svojih pravic na notranjem trgu.
- (4) Čeprav je mreža SOLVIT neformalne in pragmatične narave, je oblikovana tako, da prispeva k zagotavljanju skladnosti rešitev z zakonodajo Unije. Mreža SOLVIT temelji na preglednem postopku reševanja težav, ki vključuje dve državi članici. Čeprav Komisija običajno ne sodeluje pri reševanju primerov, tesno sodeluje s centri SOLVIT, ponuja redno pravno usposabljanje in v nekaterih zahtevnih primerih zagotavlja tudi neformalno svetovanje. Prav tako spremlja reševanje primerov v okviru mreže SOLVIT ter končne rezultate prek spletne zbirke podatkov, pri čemer lahko kadar koli posreduje, če meni, da rešitve centrov SOLVIT niso skladne z zakonodajo Unije. Prej omenjena narava centrov ne prispeva le k zakonitosti rezultatov v posameznih primerih ampak rezultati ocenjevanja kažejo, da je delo centra SOLVIT na splošno izboljšalo upoštevanje zakonodaje Unije s strani nacionalnih organov.
- (5) Mreža SOLVIT se je od začetka svojega delovanja občutno posodobila. Zdaj obravnava desetkrat več primerov kot pred desetimi leti. Prav tako obravnava veliko bolj raznolike primere, kot je bilo prvotno predvideno. Veliko večino primerov rešijo uspešno in povprečno v devetih tednih, zaradi česar so bili posamezniki in podjetja, ki so mrežo SOLVIT uporabljali, z njenim delovanjem zelo zadovoljni.

- (6) Čeprav je mreža SOLVIT uspešna, se zaradi povečanega obsega storitev sooča z večjimi izzivi. Podrobna ocena mreže iz leta 2010 kaže, da nimajo vsi centri SOLVIT na voljo enakih virov niti ne delujejo vsi enako uspešno. Centri se razlikujejo tudi po sprejemanju primerov in ravni storitev. Poleg tega premalo ljudi in podjetij pozna mrežo SOLVIT.
- (7) Na podlagi teh ugotovitev je treba sprejeti ukrepe za nadaljnjo okrepitev mreže SOLVIT in povečanje njene prepoznavnosti tako na spletu kot tudi drugje, kakor poudarjajo delovni dokument služb Komisije *Krepitev učinkovitega reševanja težav na enotnem trgu*, sporočilo Komisije o boljšem upravljanju enotnega trga<sup>1</sup> in poročilu o državljanstvu EU<sup>2</sup>. V skladu s tem bi bilo treba Priporočilo 2001/893/ES nadomestiti z novim. Cilj tega novega priporočila je razjasniti naloge mreže SOLVIT na podlagi najboljših praks. Določa cilje in standarde za države članice in Komisijo, da se podjetjem in državljanom zagotovi učinkovita pomoč v primerih, ko se zakonodaje Unije ne upošteva. Prav tako namerava zagotoviti, da centri SOLVIT uporabljajo enaka pravila in v vsej mreži dosledno izvajajo enake vrste storitev.
- (8) Da bi se čim bolj dosledno pojasnile naloge v vsej mreži, so v tem priporočilu opredeljene vrste primerov, ki bi jih bilo treba obravnavati v mreži SOLVIT. V Priporočilu 2001/893/ES je bilo navedeno, da se mreža SOLVIT ukvarja s primeri „napačne uporabe [...] pravil enotnega trga“. Takšna opredelitev obsega je botrovala nedoslednostim. Prvič, navedeno je bilo, da izraz napačna uporaba pomeni, da se centri SOLVIT ne morejo ukvarjati s primeri, kadar so nacionalna pravila v nasprotju z zakonodajo Unije (t. i. „strukturni primeri“), in, drugič, da lahko mreža SOLVIT posreduje samo, če zadevna zakonodaja Unije temelji na notranjem trgu.
- (9) Primeri mreže SOLVIT naj bi zdaj zajemali vse čezmejne probleme, ki jih povzroča morebitna kršitev zakonodaje Unije, ki ureja notranji trg, s strani javnega organa, kadar takšni problemi niso predmet sodnih postopkov bodisi na nacionalni ravni bodisi na ravni EU.
- (10) Z izrazom „kršitev“ je določeno, da mreže SOLVIT sprejmejo v obravnavo vse primere, v katerih javni organi ne spoštujejo zakonodaje Unije, ki ureja notranji trg, ne glede na temeljni vzrok problema. Velika večina zadev, ki jih obravnava mreža SOLVIT, odraža razmere, v katerih javni organ nepravilno uporabi zakonodajo Unije, ki ureja notranji trg. Vendar pa so centri SOLVIT pokazali tudi, da lahko ponudijo učinkovito pomoč, kadar pride do strukturnih težav. Čeprav strukturni primeri pomenijo le majhen del celotne delovne obremenitve mreže SOLVIT, je sprejemanje takih primerov pomembno, da se zagotovi, da se takšni problemi ne spregledajo. Ponuja najboljše zagotovilo, da se strukturni problemi uspešno rešujejo na ustrezni ravni.
- (11) To priporočilo potrjuje, da se mreža SOLVIT ukvarja s primeri, ki zadevajo čezmejni problem v zvezi z javnim organom. Čezmejno merilo zagotavlja, da se primer SOLVIT obravnava v centrih SOLVIT v dveh državah članicah, kar zagotavlja preglednost in kakovost rezultatov. Merilo v zvezi z javnim organom je povezano z dejstvom, da je mreža SOLVIT del nacionalne uprave in deluje samo na neformalni osnovi.
- (12) To priporočilo skuša tudi razjasniti, kakšno raven storitev lahko posamezniki in podjetja pričakujejo od mreže SOLVIT. Navaja, kako bi morali biti prijavitelji

---

<sup>1</sup> COM(2012) 259 final.

<sup>2</sup> COM(2013) 269 final.

obveščeni in kakšno minimalno pomoč bi jim bilo treba zagotoviti. Pojasnjuje tudi različne postopkovne korake in roke, ki jih je treba spoštovati pri obravnavanju primera SOLVIT, poleg tega pa tudi nadaljnje ukrepanje v zvezi s primerom, kadar tega ni mogoče rešiti.

- (13) To priporočilo tudi določa minimalne standarde, ki bi jih morali izpolnjevati centri SOLVIT, kar zadeva organizacijo, pravno strokovno znanje in izkušnje ter odnose z drugimi mrežami. Pojasnjuje tudi vlogo Komisije v okviru mreže SOLVIT.
- (14) Komisija je pred kratkim prenovila spletno zbirko podatkov SOLVIT in jo vzpostavila kot samostojni modul v informacijskem sistemu za notranji trg. Kar zadeva to tehnično integracijo, pravila iz Uredbe (EU) št. 1024/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2012 o upravnem sodelovanju prek informacijskega sistema za notranji trg in razveljavitvi Odločbe Komisije 2008/49/ES (v nadaljnjem besedilu: uredba IMI) o obdelavi osebnih podatkov in zaupnosti informacij veljajo tudi za postopke mreže SOLVIT. To priporočilo podrobneje opredeljuje nekatere vidike obdelave osebnih podatkov v mreži SOLVIT v skladu z uredbo IMI.
- (15) Cilj tega priporočila ni določiti, kako naj Komisija obravnava pritožbe, ki jih prejme neposredno, in na noben način ne posega v vlogo Komisije kot varuhinje pogodb. Prav tako ne namerava natančno opredeliti vloge projekta „EU pilot“ in nacionalnih koordinatorjev tega projekta. Ti elementi se obravnavajo v posebnih smernicah, ki se redno posodabljajo –

PRIPOROČA:

## **I. CILJI IN OPREDELITVE POJMOV**

### **A. Cilj**

To priporočilo določa načela, ki urejajo delovanje mreže SOLVIT. SOLVIT si prizadeva za hitro, učinkovito in neformalno reševanje problemov, s katerimi se srečujejo posamezniki in podjetja, če javni organi kršijo njihove pravice EU na notranjem trgu. Prispeva k boljšemu delovanju enotnega trga s spodbujanjem upoštevanja zakonodaje Unije. Za uresničitev tega cilja bi morali nacionalni centri SOLVIT sodelovati na podlagi načel iz tega priporočila.

### **B. Opredelitev pojmov**

V tem priporočilu se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

1. „prijavitelj“: fizična ali pravna oseba, ki naleti na čezmejni problem in ga predloži mreži SOLVIT neposredno ali prek posrednika, ali organizacija, ki predloži konkreten problem v imenu svojega(-ih) člana(-ov);
2. „čezmejni problem“: problem, na katerega naleti prijavitelj v eni od držav članic in vključuje morebitno kršitev zakonodaje EU, ki ureja notranji trg, s strani javnega organa v drugi državi članici; to vključuje probleme, ki jih prijaviteljem povzročijo njihove lastne javne uprave po uveljavljanju njihovih pravic do prostega gibanja ali pri poskusu njihovega uveljavljanja;
3. „zakonodaja Unije, ki ureja notranji trg“: vsa zakonodaja Unije, pravila ali načela v zvezi z delovanjem notranjega trga v smislu člena 26(2) PDEU. To vključuje pravila, katerih cilj ni urejanje notranjega trga kot takšnega, ampak vplivajo na prost pretok blaga, storitev, oseb ali kapitala med državami članicami;

4. „javni organ“: kateri koli del javne uprave države članice na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni ali kateri koli organ, ne glede na njegovo pravno obliko, na katerega je bila prenesena odgovornost na podlagi ukrepa, ki ga je sprejela država, za zagotavljanje javnih storitev pod nadzorom države in ki ima za ta namen posebna pooblastila poleg tistih, ki izhajajo iz običajnih pravil, ki se uporabljajo na področju odnosov med posamezniki;
5. „sodni postopek“: formalni postopek za reševanje spora pred sodnim ali kvazisodnim organom. To izključuje upravne pritožbe zoper isti organ, ki je problem povzročil;
6. „strukturni problem“: kršitev zaradi nacionalnega predpisa, ki je v nasprotju z zakonodajo Unije;
7. „domači center“: center SOLVIT v državi članici, ki najtesneje povezan s prijaviteljem, na primer na podlagi državljanstva, stalnega prebivališča, sedeža ali kraja, v katerem je prijavitelj pridobil zadevne pravice;
8. „odgovorni center“: center SOLVIT v državi članici, v kateri je prišlo do domnevne kršitve zakonodaje Unije, ki ureja notranji trg;
9. „zbirka podatkov SOLVIT“: spletna aplikacija, ki je nastala v okviru informacijskega sistema za notranji trg (v nadaljnjem besedilu: IMI) v podporo obravnavanja primerov mreže SOLVIT.

## **II. NALOGE MREŽE SOLVIT**

Mreža SOLVIT se ukvarja s čezmejnimi problemi, ki jih povzročata morebitna kršitev zakonodaje Unije, ki ureja notranji trg, s strani javnega organa, kadar takšni problemi niso predmet sodnih postopkov bodisi na nacionalni ravni bodisi na ravni Unije. Prispeva k boljšemu delovanju enotnega trga s spodbujanjem upoštevanja zakonodaje Unije.

## **III. STORITVE, KI JIH PONUJA MREŽA SOLVIT**

Države članice bi morale zagotoviti, da so prijaviteljem na voljo naslednje minimalne storitve:

1. Centri SOLVIT bi morali biti dostopni prek telefona ali elektronske pošte in poskrbeti za hiter odgovor na sporočila, ki so nanje naslovljena.
2. Prijavitelji bi morali v roku enega tedna prejeti prvi odziv na problem, vključno z navedbo, ali mreža SOLVIT lahko sprejme njihov primer ali ne, če je to mogoče na podlagi predloženih informacij. Po potrebi bi jih morala mreža SOLVIT hkrati pozvati, naj predložijo dokumentacijo, potrebno za obdelavo njihovega spisa. Če je njihova dokumentacija popolna bi morali prijavitelji v enem mesecu po tej prvi oceni prejeti potrditev, ali bo odgovorni center njihov primer sprejel in ga s tem odprl kot primer SOLVIT.
3. Če problema ni mogoče sprejeti, bi bilo treba to prijaviteljem utemeljiti in jim svetovati glede drugih možnih poti, ki bi jim lahko pomagali pri rešitvi problema, vključno z nadaljnjimi napotki ali posredovanjem problema, če je to mogoče, drugi relevantni informacijski mreži ali mreži za reševanje problemov ali zadevnemu pristojnemu nacionalnemu organu.
4. V desetih tednih od datuma odprtja primera bi moral prijavitelj prejeti rešitev svojega problema, ki lahko vključuje pojasnitev veljavne zakonodaje Unije. V izjemnih okoliščinah in predvsem ko je primer že skoraj rešen ali če gre za strukturni problem,

je lahko primer odprt še po zadevnem roku, pod pogojem, da se prijavitelja o tem obvesti, in sicer za največ deset tednov.

5. Prijavitelji bi morali biti obveščeni o neformalni naravi mreže SOLVIT ter o postopkih in rokih, ki se uporabljajo. Te informacije bi morale vključevati informacije o drugih možnih pravnih sredstvih, opozorilo, da obravnavanje primera v mreži SOLVIT ne zadrži nacionalnih rokov za vložitev pritožbe ter da so rešitve, ki jih ponuja mreža SOLVIT, neformalne in se nanje ni mogoče pritožiti. Prijavitelji bi morali biti obveščeni tudi o tem, da je sistem SOLVIT brezplačen. Prijavitelje bi bilo treba redno obveščati o stanju primera.
6. Ker so postopki mreže SOLVIT neformalne narave, prijavitelju ne preprečujejo, da začne formalni postopek na nacionalni ravni, kar bo povzročilo zaprtje primera SOLVIT.
7. Kadar mreža SOLVIT uspešno reši primer, mora prijavitelju svetovati glede ukrepov, ki jih mora sprejeti, da bi predlagano rešitev uresničil.
8. Takoj, ko postane očitno, da zadeve ne bo mogoče rešiti v okviru mreže SOLVIT, bi bilo treba primer zapreti in nemudoma obvestiti prijavitelja. Tudi v takem primeru bi morala mreža SOLVIT prijavitelja obvestiti o drugih možnih pravnih sredstvih na nacionalni ravni ali na ravni Unije. Če centri SOLVIT pritožnikom svetujejo, da vložijo pritožbo pri Komisiji, bi jih morali spodbujati, da pregledajo prejšnje postopke v mreži SOLVIT (navesti bi morali referenčno številko in te postopke na kratko povzeti). O nerešenih primerih bi bilo treba sistematično poročati Komisiji prek zbirke podatkov.
9. Po zaključku primera bi morali biti prijavitelji pozvani, da dajo povratne informacije o tem, kako je mreža SOLVIT ta primer obravnavala.

#### **IV. ORGANIZACIJA CENTROV SOLVIT**

1. Vsaka država članica bi morala imeti svoj center SOLVIT.
2. Da bi države članice poskrbele, da lahko centri SOLVIT izpolnjujejo naloge iz tega priporočila, bi morale zagotoviti, da:
  - (a) imajo centri SOLVIT dovolj osebja, ki je dobro usposobljeno, z operativnim znanjem več kot enega jezika Unije, če je to potrebno, da se zagotovi hitra in pregledna komunikacija z drugimi centri SOLVIT;
  - (b) imajo centri SOLVIT ustrezno pravno znanje ali zadevne izkušnje z uporabo zakonodaje Unije, da lahko sprejemajo neodvisne pravne ocene primerov;
  - (c) so centri SOLVIT del nacionalne uprave z zadostnimi pooblastili za usklajevanje, da lahko zagotovijo pravilno izvrševanje zakonodaje Unije znotraj svoje uprave;
  - (d) so centri SOLVIT sposobni vzpostaviti mrežo v okviru nacionalne uprave, prek katere imajo dostop do posebnega pravnega strokovnega znanja in podpore, ki je potrebna za praktično reševanje primerov.

## **V. POSTOPEK REŠEVANJA PRIMEROV SOLVIT**

### **A. Načela, ki urejajo obravnavanje primerov SOLVIT**

1. Vse primere SOLVIT bi morala obravnavati dva centra SOLVIT, in sicer domači in odgovorni center.
2. Domači in odgovorni centri bi morali sodelovati na odprt in pregleden način, da bi se primeri prijaviteljev hitro in učinkovito rešili.
3. Domači in odgovorni centri bi se morali dogovoriti, kateri jezik uporabljati za medsebojno sporazumevanje, pri čemer bi morali upoštevati cilj, da se problemi rešijo prek neuradnih stikov čim hitreje in učinkoviteje ter da se zagotovi preglednost in izpolni zahteva po poročanju.
4. Vsi prejeti problemi, ocene, ki so jih opravili zadevni centri SOLVIT, izvedeni ukrepi in predlagane rešitve bi morali biti vpisani v zbirko podatkov SOLVIT na jasn in razumljiv način. Kadar gre za strukturne probleme, bi bilo to treba označiti v zbirki podatkov, da bi lahko Komisija takšne primere sistematično spremljala.
5. Vse predlagane rešitve morajo biti vedno v celoti skladne z zakonodajo Unije.
6. Centri SOLVIT bi morali upoštevati podrobna pravila za obravnavo primera iz priložnika mreže SOLVIT za obravnavanje primerov, ki ga bo Komisija redno pregledovala v sodelovanju s centri SOLVIT.

### **B. Domači center**

1. Domači center bi moral evidentirati vse prejete pravne probleme, ne glede na to, ali se lahko obravnavajo kot primeri SOLVIT ali ne.
2. Ko domači center sprejme pritožbo kot primer SOLVIT, bi moral sestaviti popoln spis in opraviti celovito pravno analizo problema ter ga nato predložiti odgovornemu centru.
3. Ko prejme predlog rešitve od odgovornega centra, vključno s pojasnitvijo veljavne zakonodaje Unije, mora preveriti, da je rešitev v skladu z zakonodajo Unije.
4. Domači center bi moral prijavitelju zagotoviti pravočasne in ustrezne informacije v ustreznih fazah postopka.

### **C. Odgovorni center**

1. Odgovorni center bi moral potrditi sprejem primera v enem tednu po predložitvi s strani domačega centra.
2. Odgovorni center bi si moral prizadevati za iskanje rešitev za prijavitelje, vključno z razjasnitvijo veljavne zakonodaje Unije, in redno obveščati domači center, kako napreduje.
3. Kadar prijavitelj predloži strukturni problem, odgovorni center čim prej oceni, če je problem mogoče rešiti s postopkom SOLVIT. Če meni, da to ni mogoče, bi moral primer zaključiti kot nerešenega in o tem obvestiti zadevne nacionalne organe, pristojne za pravilno izvajanje zakonodaje Unije v zadevni državi članici, da se zagotovi, da se kršitev prava Unije učinkovito odpravi. Poleg tega bi bilo treba obvestiti Komisijo prek zbirke podatkov.

## VI. VLOGA KOMISIJE

1. Komisija pomaga sistemu SOLVIT in podpira njegovo delovanje z:
  - (a) organizacijo rednih usposabljanj in dogodkov povezovanja mrež v sodelovanju z nacionalnimi centri SOLVIT;
  - (b) pripravo in posodabljanjem priročnika mreže SOLVIT za obravnavanje primerov v sodelovanju z nacionalnimi centri SOLVIT;
  - (c) zagotavljanjem pomoči pri obravnavanju primerov na zahtevo centrov SOLVIT. V zapletenih primerih to lahko vključuje zagotavljanje neformalnega pravnega svetovanja. Službe Komisije morajo odgovoriti na zahtevke za neformalno pravno svetovanje v dveh tednih. Takšno mnenje je zgolj neformalno in se za Komisijo ne more šteti kot zavezujoče;
  - (d) upravljanjem in vzdrževanjem zbirke podatkov SOLVIT in javnega vmesnika ter z zagotavljanjem posebnega usposabljanja in gradiva za njeno lažjo uporabo v centrih SOLVIT;
  - (e) spremljanjem kakovosti in uspešnosti centrov SOLVIT in obravnavanih primerov. Če gre za strukturni problem, bo Komisija pozorno spremljala primer in po potrebi zagotovila svetovanje in pomoč za rešitev tega problema. Komisija bo preučila, ali bi bilo treba v zvezi z nerešenimi strukturnimi težavami dodatno ukrepati;
  - (f) zagotavljanjem ustrezne komunikacije med sistemi SOLVIT, CHAP<sup>3</sup> in EU Pilot<sup>4</sup>, da se sprejmejo ustrezni nadaljnji ukrepi v zvezi z nerešenimi primeri SOLVIT, spremljajo strukturni primeri in preprečijo podvajanja pri obravnavi pritožb;
  - (g) obveščanjem centrov SOLVIT na njihovo zahtevo o nadaljnjih ukrepih, ki jih je Komisija sprejela v zvezi z nerešenimi primeri, ko je bila pritožba vložena pri Komisiji.
2. Kadar je to primerno, lahko Komisija pritožbe, ki jih je prejela, posreduje mreži SOLVIT, da bi se primer hitro in na neformalen način rešil, če se pritožnik s tem strinja.

## VII. NADZOR KAKOVOSTI IN POROČANJE

1. Centri SOLVIT bi morali redno nadzorovati kakovost primerov, ki jih obravnavajo v funkciji domačega in odgovornega centra, kot je podrobno opisano v priročniku za obravnavanje primerov.
2. Službe Komisije bodo redno nadzorovale kakovost vseh primerov na splošno in o morebitnih težavah obveščale zadevne centre SOLVIT, ki bi morali sprejeti ustrezne ukrepe za odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti.
3. Komisija bo redno poročala o kakovosti in uspešnosti mreže SOLVIT. Poleg tega bo poročala o vrsti problemov, ki jih je mreža SOLVIT prejela, in o obravnavanih primerih v mreži SOLVIT, da bi se opredelili trendi ter preostali problemi na

---

<sup>3</sup> *Complaint handling/Accueil des Plaignants* – sistem evidentiranja pritožb pri Komisiji.

<sup>4</sup> COM(2007) 502 final.



notranjem trgu. V tem okviru poročanja bo Komisija ločeno poročala o strukturnih primerih.

### **VIII. PREPOZNAVNOST MREŽE**

1. Komisija bo spodbujala znanje o sistemu SOLVIT in njegovo uporabo v evropskih organizacijah zainteresiranih strani in institucijah Unije ter bo izboljšala dostopnost in prisotnost mreže SOLVIT prek spleta.
2. Države članice bi morale zagotoviti, da so na voljo uporabnikom prijazne informacije in je mogoče do storitev mreže SOLVIT enostavno dostopati, zlasti na vseh relevantnih spletnih strani javne uprave.
3. Države članice bi morale izvajati tudi dejavnosti za povečanje ozaveščenosti glede mreže SOLVIT med zainteresiranimi stranmi. Komisija bo zagotovila pomoč za takšne dejavnosti.

### **IX. SODELOVANJE Z DRUGIMI MREŽAMI IN KONTAKTNE TOČKE**

1. Da bi se prijaviteljem zagotovila učinkovita pomoč, bi morali centri SOLVIT sodelovati z drugimi evropskimi in nacionalnimi mrežami za zagotavljanje informacij in pomoči, kot so: Tvoja Evropa, Europe Direct, Tvoja Evropa – nasveti, Evropska podjetniška mreža, evropski centri za varstvo potrošnikov, EURES, mreža FIN-NET ter evropske mreže varuhov človekovih pravic. Centri SOLVIT bi morali vzpostaviti tudi dobre delovne odnose z ustreznimi nacionalnimi člani Upravne komisije za usklajevanje socialne varnosti, da se omogoči učinkovito obravnavanje primerov s področja socialne varnosti.
2. Centri SOLVIT bi morali biti v rednih stikih in tesno sodelovati s svojimi nacionalnimi kontaktnimi točkami EU Pilot, da se zagotovi ustrezna izmenjava informacij o primerih in pritožbah, ki jih prejmejo.
3. Komisija bo olajšala to sodelovanje s takšnimi mrežami ter kontaktnimi točkami, kot je navedeno v točki 1<sup>5</sup>, med drugim z organizacijo skupnih dogodkov povezovanja mrež in z zagotavljanjem tehničnih zmožnosti za povezavo med njimi.

### **X. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNOST**

Obdelavo osebnih podatkov za namene tega priporočila, med drugim zlasti v zvezi z zahtevami po preglednosti in s pravicami oseb, na katere se podatki nanašajo, ureja uredba IMI. V skladu z navedeno uredbo bi morale veljati naslednje:

1. Prijaviteljem bi moralo biti omogočeno, da svoje pritožbe mreži SOLVIT predložijo prek javnega vmesnika, povezanega z informacijskim sistemom za notranji trg, ki ga da na voljo Komisija. Prijavitelji nimajo dostopa do zbirke podatkov SOLVIT.
2. Domači in odgovorni centri bi morali imeti dostop do zbirke podatkov SOLVIT in biti zmožni obravnavati primer, v katerega so vključeni prek te zbirke podatkov. To vključuje dostop do osebnih podatkov prijavitelja.

---

<sup>5</sup> Ob sprejetju tega priporočila so tehnično zmožnosti za povezavo vzpostavljene z omrežjem Tvoja Evropa – nasveti, pripravljajo pa se tudi za mrežo Europe Direct.

3. Drugi centri SOLVIT, ki ne sodelujejo pri obravnavi posameznega primera, in Komisija bi morali imeti dostop do anonimnih podatkov o primeru, ki je omejen samo na vpogled informacij.
4. Domači center bi moral običajno razkriti identiteto prijavitelja odgovornemu centru za lažje reševanje težav. Prijavitelj bi moral biti o tem obveščen na začetku postopka in bi mu bilo treba ponuditi možnost, da ugovarja, pri čemer se v slednjem primeru identiteta prijavitelja ne bi smela razkriti.
5. Informacije, ki jih je predložil prijavitelj, bi morali uporabljati odgovorni center in javni organi, ki jih pritožba zadeva, zgolj za namen reševanja primera. Uradniki, ki se ukvarjajo s to zadevo, obdelajo osebne podatke samo za namene, za katere so bili posredovani. Sprejeti bi bilo treba tudi ustrezne ukrepe za zaščito poslovno občutljivih informacij, ki ne vključujejo osebnih podatkov.
6. Zadeva se lahko prenese v drugo mrežo ali organizacijo za reševanje problemov samo s soglasjem prijavitelja.
7. Osebe Komisije bi morale imeti dostop do osebnih podatkov prijaviteljev, samo kadar je to potrebno, da:
  - (a) se prepreči vzporedno obravnavanje istega problema, predloženega Komisiji ali drugi instituciji Unije v okviru drugega postopka;
  - (b) zagotovi neformalne pravne nasvete v skladu z Oddelkom VI;
  - (c) sprejme odločitve glede morebitnih nadaljnjih ukrepov v zvezi z zadevami, ki jih že obravnava mreža SOLVIT;
  - (d) reši tehnične težave zbirke podatkov SOLVIT.
8. Osebni podatki, povezani s primeri SOLVIT, bi morali biti v informacijskem sistemu za notranji trg blokirani 18 mesecev po zaključku primera SOLVIT. Anonimizirani opisi zadev SOLVIT bi morali ostati v podatkovni zbirki SOLVIT in se lahko uporabijo za statistične namene ter namene poročanja in razvoja politike.

## **XI. DRUGE DOLOČBE**

To priporočilo nadomešča Priporočilo Komisije 2001/893/ES. Vsa sklicevanja na Priporočilo 2001/893/ES bi bilo treba razumeti kot sklicevanja na to priporočilo.

## **XII. DATUM UPORABE IN NASLOVNIKI**

To priporočilo se uporablja od 1. oktobra 2013.

To priporočilo je naslovljeno na države članice.

V Bruslju, 17.9.2013

*Za Komisijo  
Michel BARNIER  
Član Komisije*

**OVERJENA KOPIJA**  
Za Generalno sekretarko,

**Za: Jordi AYET PUIGARNAU**  
Direktor pisarne Komisije  
EVROPSKA KOMISIJA