



Bruselas, 2.5.2017
COM(2017) 255 final

PAQUETE DE CUMPLIMIENTO

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES

**Plan de Acción para el refuerzo de SOLVIT: hacer llegar los beneficios del mercado
único a los ciudadanos y las empresas**

{SWD(2017) 210 final}

INTRODUCCIÓN

El **mercado único** es uno de los grandes logros de Europa. Su lugar está en el corazón mismo del proyecto europeo, pero sus beneficios no siempre se materializan debido a que sus normas no siempre se conocen o se ejecutan correctamente. En una época en la que las empresas y los ciudadanos europeos esperan de Europa que los proteja, los capacite y vele por su seguridad, el mercado único es uno de los mejores activos europeos para afrontar los retos de la creciente globalización y edificar una economía europea más fuerte y más justa¹.

En su **Estrategia para el Mercado Único**², la Comisión se esforzó por conseguir un mercado único más profundo y más justo, una de las diez prioridades de la Comisión Juncker. A tal fin, la Estrategia proponía mejorar las oportunidades de acceso a los mercados más allá de las fronteras, facilitar la vida de los consumidores, las empresas y las administraciones públicas, y hacer llegar los beneficios prácticos del mercado único a los ciudadanos y las empresas. La Comisión anunció que apoyaría esta Estrategia trabajando mano a mano con los Estados miembros para crear una verdadera cultura de cumplimiento de las normas del mercado único, haciendo especial hincapié en el refuerzo de las herramientas ya existentes, como SOLVIT.

Para lograr este objetivo, en la **Declaración conjunta sobre las prioridades legislativas de la Unión para 2017**, publicada el 13 de diciembre de 2016, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión reiteraron su compromiso de fomentar la aplicación correcta y el debido respeto de la legislación vigente³. El mismo día, la Comisión adoptó su Comunicación **«Derecho de la UE: mejores resultados gracias a una mejor aplicación»**⁴, que expone el modo en que la Comisión redoblará sus esfuerzos para garantizar que el Derecho de la Unión se aplique, se ejecute y se cumpla en beneficio de todos.

SOLVIT⁵ es un servicio gratuito que las administraciones nacionales de todos los Estados miembros y de Islandia, Liechtenstein y Noruega ofrecen desde 2002. Funciona con plazos cortos y ofrece soluciones pragmáticas a los ciudadanos y empresas de la UE y del EEE cuando estos encuentran dificultades para que las autoridades nacionales les reconozcan sus derechos, en particular al trasladarse o al hacer negocios transfronterizos dentro de la Unión⁶. SOLVIT se ocupa de todos los problemas transfronterizos⁷ relacionados con las cuatro

¹ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, «Programa de Trabajo de la Comisión para 2017. Realizar una Europa que proteja, capacite y vele por la seguridad», COM(2016) 710 final, de 25 de octubre de 2016.

² Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, «Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas», COM(2015) 550 final, de 28 de octubre de 2015.

³ [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016C1224\(01\)&from=ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016C1224(01)&from=ES)

⁴ C(2016) 8600, DO C 18 de 19.1.2017, p. 10.

⁵ Para resolver problemas, los centros SOLVIT cooperan directamente mediante una aplicación en línea. Los principios por los que se rige SOLVIT se establecen en su base jurídica actual, la Recomendación 2013/461/UE de la Comisión, de 17 de septiembre de 2013 (DO L 249 de 19.9.2013, p. 10). Para más información, véase <http://ec.europa.eu/solvit/>

⁶ Como se define en la Recomendación de 2013, un problema transfronterizo es todo problema que experimenta un solicitante en un Estado miembro (o en un país del EEE) y que supone una posible vulneración del Derecho de la Unión aplicable al mercado interior por parte de una autoridad pública de otro Estado miembro (o país del EEE), incluidos, entre otros, los problemas originados a los solicitantes por sus propias administraciones públicas, tras haber ejercido o intentado ejercer aquellos su derecho a la libre circulación. Por ejemplo, en el caso de los particulares, cuando se trasladan a otro país o regresan a su propio país tras haber permanecido en otro; y en el caso de las empresas, cuando se establecen, prestan servicios o venden productos que ya se comercializan en otro Estado miembro (o país del EEE).

⁷ SOLVIT no puede intervenir en casos relacionados con el Derecho estrictamente nacional, en los que no esté implicada ninguna autoridad pública y que ya se estén siendo objeto de un procedimiento judicial; por ejemplo,

libertades de circulación (de personas, mercancías, servicios y capitales), incluyendo las políticas que se relacionan estrechamente con ellas (como la fiscalidad, el empleo, el transporte y la política social).

La Comisión Europea se encarga de coordinar la red.

Desde su lanzamiento en 2002, SOLVIT ha ido creciendo hasta convertirse en un medio muy importante para ayudar a los ciudadanos y las empresas de la UE y del EEE a reivindicar su lugar en el corazón del mercado único. A lo largo de sus 15 años de vida, el número de expedientes tratados por SOLVIT ha aumentado de 5 a 200 al mes. En 2016, SOLVIT se ocupó de 2 414 expedientes. Sus centros necesitaron 59 días de media para tratar un expediente y resolvieron el 89 % de ellos.

Los logros de SOLVIT se construyen sobre muchas historias con final feliz. He aquí algunos ejemplos:

Una empresa francesa solicitó a las autoridades alemanas un reembolso del IVA, pero la solicitud permaneció sin respuesta durante diez meses. La intervención de SOLVIT sirvió para acelerar el procedimiento y, en seis semanas, la empresa pudo cobrar la suma reclamada.

Tres enfermeras portuguesas solicitaron el reconocimiento de sus cualificaciones profesionales en España. Con arreglo al Derecho de la Unión, las autoridades deben responder a la solicitud en el plazo de tres meses. El plazo expiró, pero, gracias a la intervención de SOLVIT, en dos semanas sus cualificaciones fueron reconocidas a tiempo.

Un artista austriaco deseaba registrarse como residente en Luxemburgo. Proporcionó todos los documentos necesarios a las autoridades locales, que se negaron a registrarlo a menos que presentara una declaración de apoyo de una persona residente en Luxemburgo. SOLVIT señaló que este requisito suplementario no estaba en consonancia con el Derecho de la Unión. La autoridad local reconsideró su posición y emitió el certificado de residente. Gracias a la intervención de SOLVIT, el caso quedó resuelto en una semana.

A un ciudadano neerlandés se le impidió importar un remolque a Bulgaria tras trasladarse a ese país. Como en los Países Bajos no es necesario matricular los remolques de menos de 750 kilos, el importador no disponía de documento de matriculación, por lo que las autoridades búlgaras se negaban a matricular el remolque en su país. Gracias a la intervención de SOLVIT, el caso quedó resuelto en trece semanas.

Los fisioterapeutas rumanos cualificados solían tener que esperar mucho tiempo para obtener el reconocimiento que les permitiera ejercer en Francia. SOLVIT intervino y en siete semanas se obtuvo dicho reconocimiento.

Las autoridades de aviación francesas habían estado impidiendo a una empresa de aviación noruega operar vuelos nacionales en Francia. SOLVIT intervino y resolvió el problema en diez semanas.

Aunque SOLVIT ha podido solucionar muchos problemas a ciudadanos y empresas, la creciente dimensión del servicio ha amplificado los retos, y es necesario hacer más por que el sistema alcance su máximo potencial como herramienta para resolver problemas. **Los**

asuntos relacionados con los derechos de residencia en la Unión de nacionales de terceros países cuando dichos derechos no se derivan de una relación con un ciudadano de la Unión, o asuntos relacionados con problemas comerciales entre empresas (B2B).

Estados miembros han estado reclamando y apoyando la creación de un SOLVIT más fuerte que trabaje al máximo por los ciudadanos y las empresas. En febrero de 2016, el **Consejo de Competitividad** apeló a la Comisión para que tomara cartas en el asunto urgentemente⁸. Del mismo modo, el **Parlamento Europeo** ha solicitado en repetidas ocasiones que se refuerce SOLVIT⁹.

En este contexto y en consonancia con sus prioridades políticas, la Comisión asume el compromiso de emprender, junto con los Estados miembros, nuevas medidas para **fortalecer el papel estratégico de SOLVIT** con el objetivo de lograr que el mercado único funcione mejor en la práctica para los ciudadanos y las empresas. Esto solo podrá materializarse si los Estados miembros dotan a sus centros SOLVIT del personal y el reconocimiento adecuados dentro de sus administraciones nacionales. El eslabón más débil repercute en el funcionamiento de la red en su conjunto.

Para lograr este objetivo, la Comisión se está **basando en su evaluación del funcionamiento actual de SOLVIT**¹⁰, que acompaña a la presente Comunicación. La evaluación ha puesto de relieve deficiencias que necesitan de mejoras, en particular en lo que se refiere a la capacidad administrativa de los centros SOLVIT; a la hora de alcanzar los criterios de calidad establecidos en la Recomendación de 2013; en cuanto al conocimiento de SOLVIT como herramienta para resolver problemas, especialmente entre las empresas emergentes, las pymes y otras empresas; y por lo que respecta a su papel en el cumplimiento del Derecho de la Unión.

El Plan de Acción esbozado en esta Comunicación funcionará junto con otras iniciativas de la Comisión incluidas en el **paquete de medidas en materia de cumplimiento**, en particular el portal digital único, que proporcionará a los ciudadanos y las empresas un único punto de acceso a la información, la asistencia, el asesoramiento, los servicios de resolución de problemas y los procedimientos electrónicos relacionados con el mercado único. Concuera con la Comunicación de la Comisión «Los líderes de la Europa del mañana: la Iniciativa sobre empresas emergentes y en expansión», puesto que pretende seguir eliminando las barreras con las que se encuentran las empresas emergentes que quieren realizar operaciones transfronterizas. Por último, complementa los objetivos del pilar europeo de derechos sociales y otras iniciativas afines, reflejando la prioridad de la Comisión de promover la justicia social y la igualdad de oportunidades en la Unión.

La presente Comunicación propone medidas y calendarios para fortalecer SOLVIT, que deben implementarse tanto a nivel de la Unión como a nivel de los Estados miembros. El fortalecimiento de SOLVIT consistirá en un proceso continuo, y los calendarios permitirán seguir la marcha de la implementación de las medidas necesarias. Su objetivo es promover SOLVIT de tres maneras: i) mejorando su calidad, ii) intensificando las actividades para darlo a conocer, e iii) impulsando su papel en el cumplimiento del Derecho de la Unión.

⁸ Véanse las conclusiones del Consejo en <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-6622-2016-INIT/es/pdf>

⁹ Véase la Resolución del Parlamento Europeo, de 27 de febrero de 2014, sobre SOLVIT [2013/2154(INI)], el informe del Parlamento Europeo, de 1 de octubre de 2015, «Hacia una mejor regulación del mercado único» [2015/2089(INI)] (ponente: Anneleen Van Bossuyt), y el informe del Parlamento Europeo, de 3 de mayo de 2016, «Estrategia para el mercado único» [2015/2354(INI)] (ponente: Lara Comi).

¹⁰ Véase el documento de trabajo de los servicios de la Comisión *Assessment of the performance of SOLVIT* («Evaluación del funcionamiento de SOLVIT», documento en inglés), que acompaña a esta Comunicación.

I. PROMOVER SOLVIT MEJORANDO SU CALIDAD

La Recomendación de 2013 describe las normas operativas y de calidad mínimas. Para los solicitantes y para la cooperación entre los centros es importante que se respeten estas normas en toda la red. La aplicación de estas normas varía a través de la red, como se explica en la evaluación que acompaña a esta Comunicación. Es necesario, pues, tomar medidas para mejorar la calidad general de SOLVIT, en particular en lo que respecta a su capacidad administrativa, el tratamiento de los expedientes complejos y sensibles y los conocimientos jurídicos.

Condición previa es que los Estados miembros garanticen que los centros SOLVIT dispongan de un personal adecuado y estable y con los conocimientos jurídicos necesarios. Por su parte, la Comisión continuará recurriendo a medios como el informe anual sobre la eficacia de SOLVIT para supervisar que los centros SOLVIT estén dotados del personal adecuado, y utilizará el Cuadro de indicadores del mercado único para informar de los resultados. La Comisión utilizará también todas las oportunidades de financiación de la Unión disponibles para ofrecer a los Estados miembros **un apoyo personalizado para estimular su capacidad administrativa** y para conseguir que sus centros SOLVIT funcionen de manera más eficaz. Concretamente, está previsto financiar mediante el programa COSME 2018 un curso avanzado dirigido al personal de los centros SOLVIT nacionales que se centrará en cuestiones legales específicas de especial importancia para la comunidad empresarial. El nuevo Programa de apoyo a las reformas estructurales prevé también apoyar la capacidad administrativa de los Estados miembros (por ejemplo, mediante el intercambio de expertos y la asistencia técnica).

Además, debería garantizarse **un mejor tratamiento de los expedientes complejos y sensibles** entre la Comisión y los Estados miembros. Con este fin, se promoverá un **intercambio de conocimientos** más eficiente, por ejemplo, mediante la utilización de herramientas interactivas que complementarán las formaciones presenciales. Esto resulta esencial, teniendo en cuenta la variedad de ámbitos jurídicos cubiertos por SOLVIT, como se muestra en el gráfico 1.

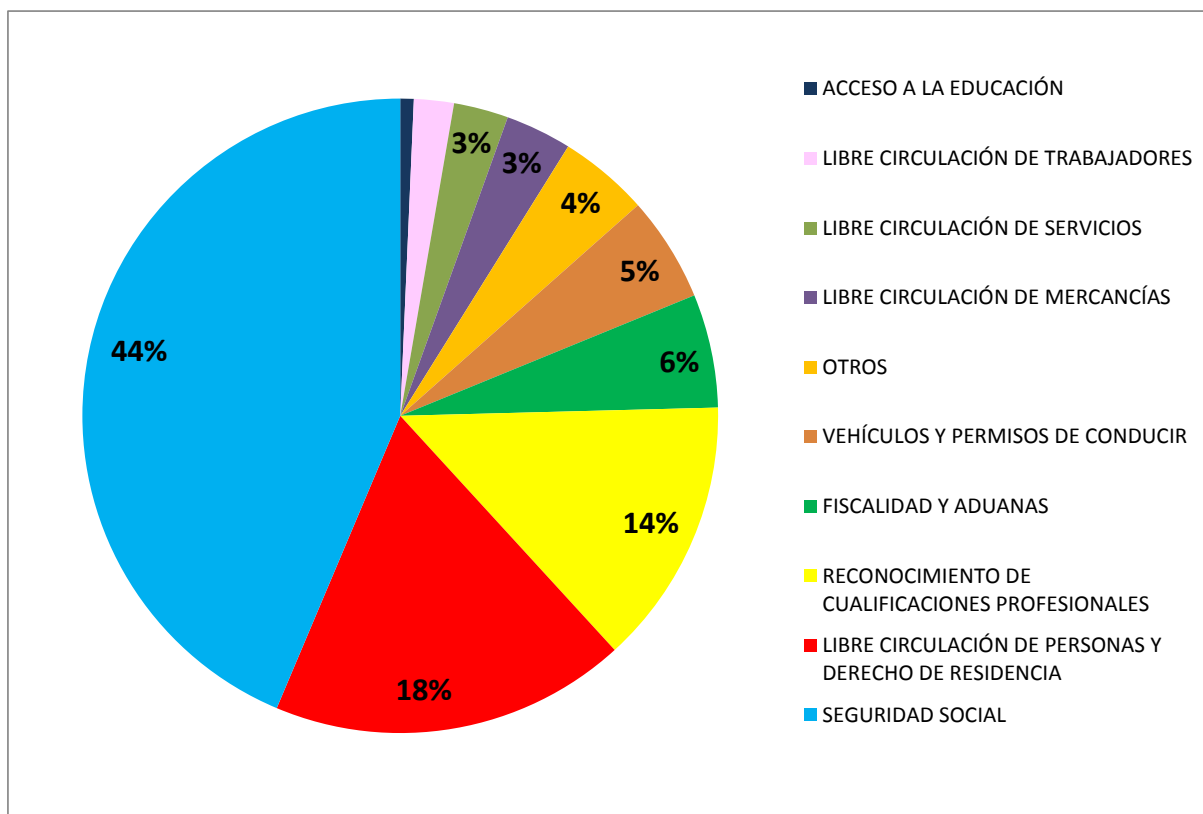


Gráfico 1: Ámbitos jurídicos SOLVIT 2002-2016 (fuente: base de datos SOLVIT)

Además, se podría proporcionar más asesoramiento jurídico específico mediante las **sucursales SOLVIT («antenas»)**, establecidas para responder a las necesidades específicas de un sector o ámbito dado y mediante las que expertos políticos nacionales se implicarán directamente en el tratamiento de expedientes complejos. Para evitar confusiones y la duplicación de esfuerzos, la Comisión lucha por evitar la proliferación de herramientas de resolución de problemas similares a SOLVIT en ámbitos específicos de la legislación del mercado único. El reconocimiento mutuo de mercancías no armonizadas puede ser un buen ejemplo. En este caso, si fracasa el enfoque informal de SOLVIT, la Comisión considerará la posibilidad de introducir un procedimiento de recurso para las empresas, en el marco de la revisión del cumplimiento del principio de reconocimiento mutuo. También se han detectado problemas relacionados con las normas fiscales, como la discriminación fiscal de que pueden ser objeto los ciudadanos en situaciones transfronterizas¹¹.

Además, la Comisión proporcionará un **apoyo jurídico más efectivo** a la red mediante la apertura de la aplicación SOLVIT de manera que permita la comunicación directa entre los expertos de la Comisión y los centros SOLVIT. Continuará asimismo mejorando la gestión de las opiniones divergentes de los dos centros SOLVIT implicados en la evaluación y el tratamiento de un mismo expediente. La Comisión seguirá un procedimiento de arbitraje más estructurado, con una supervisión más sistemática de los expedientes que sirva para detectar cuestiones controvertidas y discusiones dentro de la red. La utilización del método de

¹¹ En el Informe sobre la ciudadanía de la UE de 2017 se identificó como una de las acciones para fortalecer los derechos de los ciudadanos la mejor utilización de SOLVIT como herramienta pragmática para abordar problemas relacionados con las normas fiscales en situaciones transfronterizas. Cada año, SOLVIT trata aproximadamente 35 expedientes de ciudadanos relacionados con problemas fiscales personales y alcanza una tasa de resolución del 86 %.

«revisiones cruzadas» durante los talleres ayudará a descubrir buenas prácticas y normas comunes.

Además, la Comisión supervisará más de cerca la calidad del tratamiento de los expedientes. En este sentido, es importante recibir observaciones de los solicitantes para mejorar los procedimientos, identificar buenas prácticas y, con ello, mejorar la calidad del servicio. Así, se desarrollará un **sistema de encuestas de satisfacción global** con el asesoramiento de los centros SOLVIT.

II. PROMOVER SOLVIT INTENSIFICANDO LAS ACTIVIDADES PARA DARLO A CONOCER

Aunque no es posible calcular el tamaño exacto del «mercado» de resolución de conflictos transfronterizos en el que SOLVIT se encuentra potencialmente activo, un mercado único de 500 millones de ciudadanos y empresas hace sospechar que hay una necesidad mayor de SOLVIT de la que sugieren sus 2 500 expedientes actuales¹².

El gráfico 2 muestra el número de expedientes enviados a la red por los centros SOLVIT de origen. Estos son los centros de los Estados miembros de la UE o del EEE¹³ de los que el solicitante es originario (nacionalidad), en los que reside, en los que está establecido o de los que se derivan sus derechos. Aunque la diferencia en el número de expedientes puede explicarse hasta cierto punto por las diferencias de tamaño y de movilidad transfronteriza, hay margen para llevar a cabo actividades de promoción con objetivos concretos en todos los Estados miembros de la UE y del EEE. Estas actividades se centrarán en asegurarse de que los ciudadanos y las empresas se dirijan a SOLVIT cuando necesiten solucionar un problema que esté dentro de sus competencias, en función de las necesidades de cada Estado miembro de la UE o del EEE.

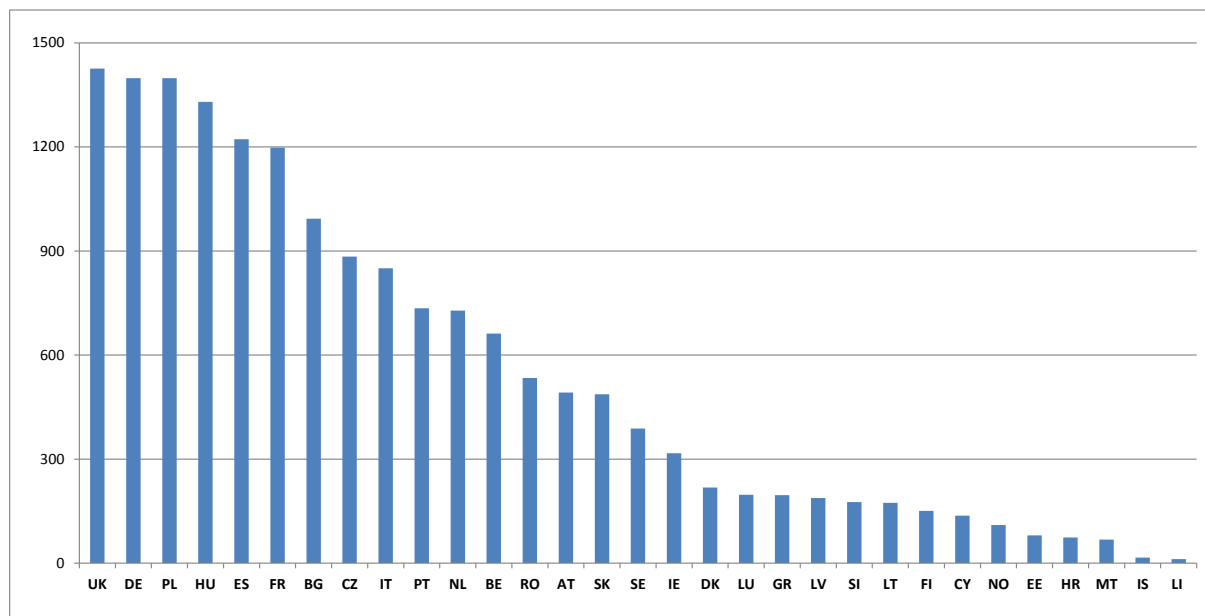


Gráfico 2: Expedientes por centro SOLVIT de origen 2002-2016 (fuente: base de datos SOLVIT).

¹² Véase el documento de trabajo de los servicios de la Comisión *Assessment of the performance of SOLVIT* («Evaluación del funcionamiento de SOLVIT», documento en inglés), que acompaña a esta Comunicación.

¹³ Estos expedientes se envían al centro SOLVIT del Estado miembro de la UE o del EEE donde tuvo lugar el problema.

Para facilitar la localización de SOLVIT, la **Comisión seguirá mejorando su visibilidad general** en el portal «Tu Europa» (actualmente, su principal punto de acceso).

En este contexto, el futuro portal digital único proporcionará a los ciudadanos y las empresas fácil acceso a información completa y de calidad sobre el mercado único, a asesoramiento personalizado, a asistencia efectiva y a servicios de resolución de problemas, y reunirá los mecanismos existentes a nivel nacional y de la Unión, SOLVIT incluido, facilitando así su localización.

La Comisión también colaborará estrechamente con los Estados miembros a través de los centros SOLVIT nacionales, las representaciones de la Comisión en los Estados miembros y las organizaciones intermediarias (representantes de determinados sectores, profesiones o intereses, cámaras de comercio, etc.) e intensificará la cooperación con otras redes pertinentes¹⁴ para elaborar **actividades de promoción con un objetivo concreto** (por ejemplo, encuentros y cursos de formación comunes o acciones coordinadas en las redes sociales).

Un mejor cumplimiento redundará en beneficio de los ciudadanos y de las **empresas** por igual. Cuando se vulneran sus derechos, estos deberían ser capaces de identificar fácilmente el mecanismo de reparación disponible más adecuado y de utilizarlo. Como se muestra en el gráfico 3, la proporción de expedientes presentados a SOLVIT por los ciudadanos en comparación con los presentados por las empresas ha aumentado a lo largo de los años. Por una parte, esto demuestra que SOLVIT ha ido adquiriendo cada vez más importancia para los ciudadanos móviles de la UE y el EEE. Por otra, supone que un número relativamente menor de empresas se beneficie de los servicios que SOLVIT ofrece. Los principales ámbitos jurídicos de los expedientes presentados por las empresas en 2016 fueron la fiscalidad, la libre circulación de servicios y la libre circulación de mercancías. La tasa de resolución de los expedientes presentados por empresas es del 80 %, inferior a la media de la red, del 89 %. No obstante, es especialmente buena en el ámbito de la fiscalidad (en el que se dan muchos casos de reembolso del IVA con retraso), aunque no lo es tanto cuando se trata de la libre circulación de mercancías y servicios.

¹⁴ Se trata de una cooperación de gran alcance. Las redes nacionales y de la Unión aquí implicadas son la Red Europea para las Empresas, los centros europeos de los consumidores, EURES, Fin-net, los puntos de contacto de productos, los centros de información de Europe Direct y la Red Europea de Defensores del Pueblo. Incluye los estrechísimos vínculos entre aplicaciones técnicas que permiten que las quejas se transmitan directamente (a «Tu Europa – Asesoramiento» o al centro de atención telefónica de Europe Direct, por ejemplo). Incluye también seminarios o cursos de formación conjuntos para concienciar a las redes de las competencias de cada uno, de manera que se puedan derivar los casos correctamente cuando sea necesario. Además, esta cooperación está establecida en la legislación de la Unión: por ejemplo, los Estados miembros deben garantizar que los organismos responsables de promover la igualdad de trato y de apoyar a los trabajadores de la Unión y a sus familias cooperen con SOLVIT (Directiva 2014/54/UE).

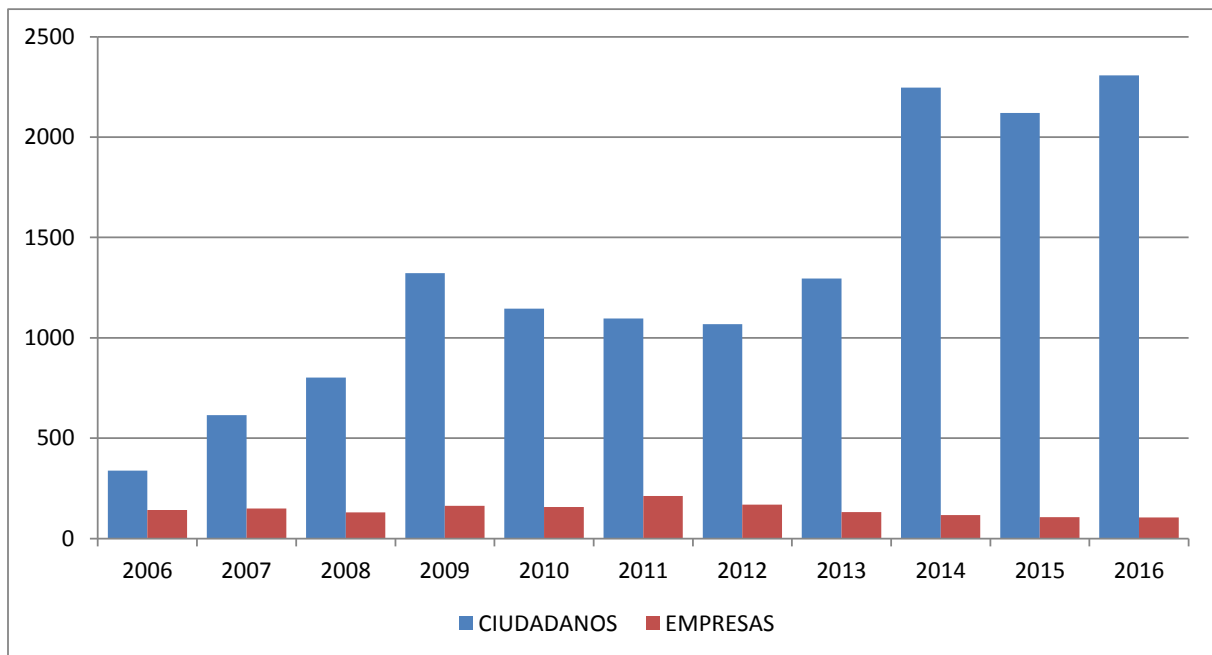


Gráfico 3: Evolución de los expedientes presentados por ciudadanos frente a los presentados por empresas 2006-2016 (fuente: base de datos SOLVIT)

SOLVIT debería orientarse hacia el tratamiento de más expedientes relacionados con las empresas. Existe una gran necesidad de **promover un conocimiento más amplio entre la comunidad empresarial de la ayuda que SOLVIT puede prestarle**. Resulta igualmente importante que se emprendan actividades similares a nivel nacional.

Con los años, la red SOLVIT ha ido asentando su cooperación con otras redes pertinentes¹⁵. Con este fin, la Comisión apoyará las acciones destinadas a **reforzar la cooperación** con dichas redes, algo particularmente importante a la hora de atraer más expedientes de empresas. De especial importancia es la cooperación con la Red Europea para las Empresas, que ayuda a las pymes y las empresas emergentes que realizan operaciones transfronterizas o planean hacerlo.

La Comisión contactará con más regularidad con las organizaciones intermedias para recabar sus opiniones sobre las posibles mejoras de SOLVIT y para intercambiar conocimientos. Introducirá también nuevas disposiciones que permitan a las organizaciones intermediarias presentar directamente expedientes a SOLVIT y efectuar su seguimiento.

En general, mediante actividades de promoción de SOLVIT más estratégicas y el desarrollo de una cooperación más estructurada con las organizaciones intermedias y las redes pertinentes, **se conseguirá realzar el papel de SOLVIT cuando se trate de proporcionar observaciones y pruebas útiles** sobre el funcionamiento del mercado único en la práctica: con una mayor «masa crítica» de expedientes, que implique a más empresas, SOLVIT podrá ofrecer una aportación más pertinente y más importante desde el punto de vista de la gobernanza del mercado único. Esto puede hacerse, por ejemplo, utilizando su base empírica para evaluar posibles cambios de las políticas del mercado único y para adoptar legislación europea que cubra las lagunas del Derecho de la Unión, como sucedió con la revisión de la

¹⁵ Ídem.

Directiva 2005/36/CE, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales¹⁶. Promover la calidad y el conocimiento de SOLVIT contribuirá a que SOLVIT desempeñe un papel más importante en el cumplimiento del Derecho de la Unión.

III. PROMOVER SOLVIT IMPULSANDO SU PAPEL EN EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO DE LA UNIÓN

La red ha detectado muchos problemas relacionados con la ejecución del Derecho de la Unión. El gráfico 4 muestra el número de expedientes presentados ante el centro SOLVIT responsable en cada Estado miembro de la UE o del EEE¹⁷.

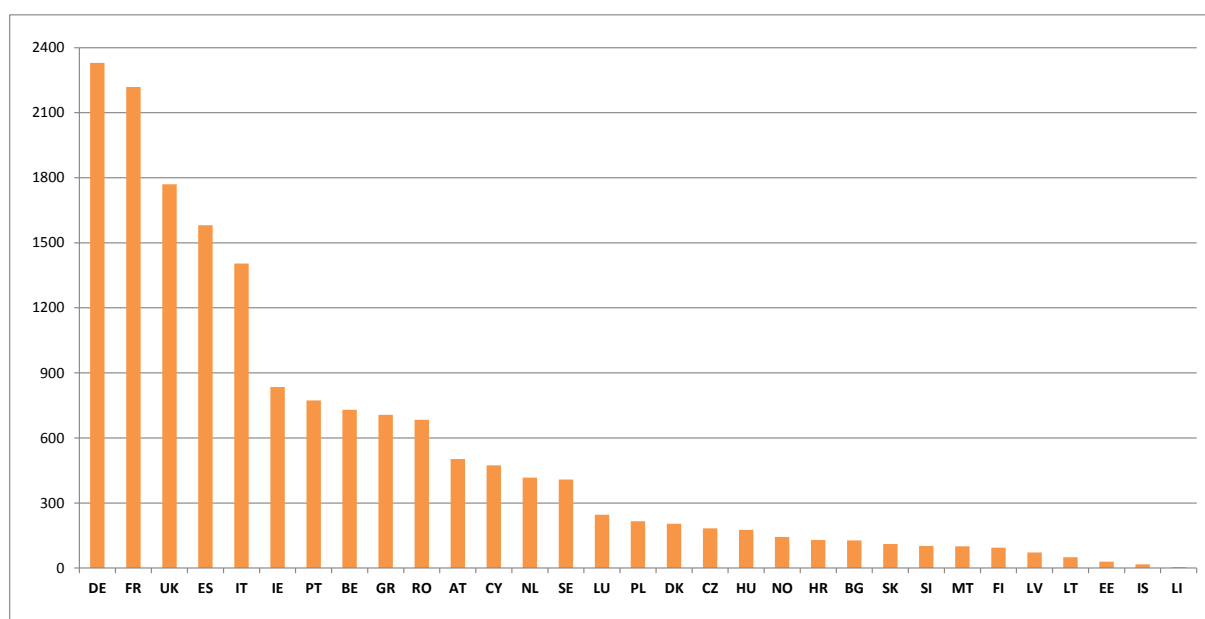


Gráfico 4: Expedientes por centro SOLVIT responsable 2002-2016 (fuente: base de datos SOLVIT).

A lo largo de los años, como muestra el gráfico 5, SOLVIT ha ido recibiendo cada vez más expedientes relacionados, bien con un problema estructural de la legislación nacional, bien con problemas recurrentes, todos ellos debidos a una ejecución incorrecta del Derecho de la Unión en un Estado miembro de la UE o del EEE¹⁸. Sin embargo, como se establece en la evaluación que acompaña a esta Comunicación, la manera en que actualmente se tratan y se siguen los expedientes y se informa sobre ellos no permite aprovechar sistemáticamente las pruebas recabadas a través de SOLVIT para mejorar el cumplimiento por parte de los Estados miembros del Derecho de la Unión. De los 97 expedientes estructurales que SOLVIT trató en

¹⁶ Directiva 2013/55/UE (DO L 354 de 28.12.2013, p. 132).

¹⁷ El centro SOLVIT responsable es el centro del Estado miembro de la UE o del EEE donde tuvo lugar el problema.

¹⁸ Según la definición de la Recomendación de 2013, un problema estructural es toda infracción que se derive de una norma nacional contraria al Derecho de la Unión (en contraposición a un error administrativo aislado). Un problema recurrente se entiende como una infracción o una práctica administrativa (no una regla escrita) contraria al Derecho de la Unión.

2016, 78 quedaron sin resolver y 19 se resolvieron. Esto equivale a una tasa de resolución de tan solo el 20 %.

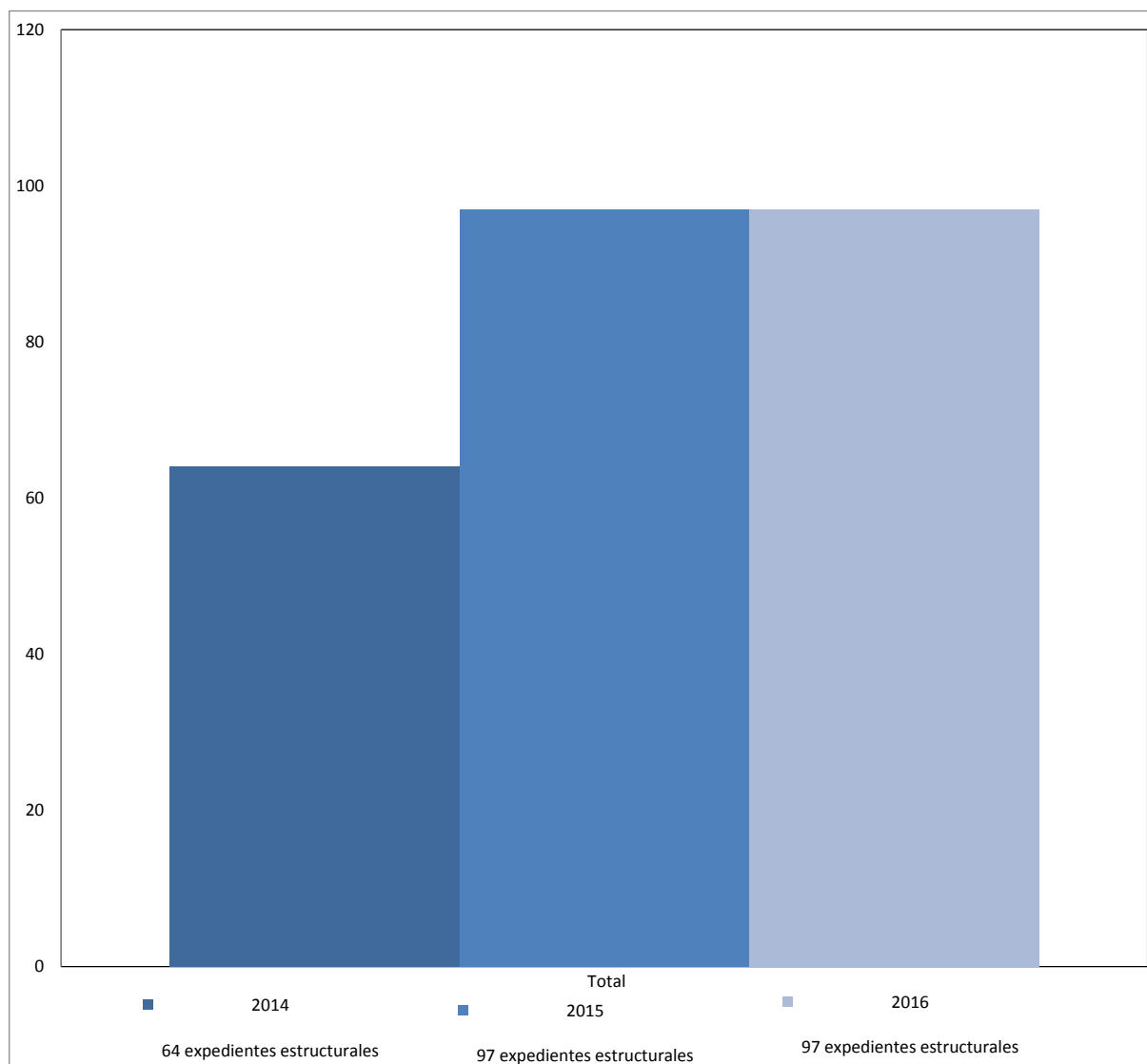


Gráfico 5: Evolución de los expedientes vinculados a problemas estructurales de SOLVIT 2014-2016 (fuente: base de datos SOLVIT).

Los Estados miembros son los principales responsables de transponer, aplicar y ejecutar correctamente el Derecho de la UE. En consecuencia, los **centros SOLVIT pertinentes deben dirigirse en primer lugar a las autoridades competentes del Estado miembro correspondiente para intentar encontrar una solución a los expedientes relacionados con problemas estructurales y recurrentes detectados por la red**. No obstante, si el centro SOLVIT no es capaz de convencer a dichas autoridades de abordar el problema, deberán examinarse en profundidad todas las pruebas reunidas «sobre el terreno» para detectar los problemas que tengan una repercusión significativa sobre el funcionamiento del mercado único, como prevé el enfoque estratégico de las medidas de la Comisión para garantizar el cumplimiento establecido en la Comunicación «Derecho de la UE: mejores resultados gracias a una mejor aplicación». Esto se lleva a cabo en la actualidad caso por caso, pero debería elaborarse un enfoque más amplio y sistemático. Además, la Comisión podría utilizar la

herramienta de información del mercado único, también prevista, en expedientes estructurales concretos y cuando resulte necesario y proporcionado para solicitar información directamente a los agentes del mercado correspondientes, sobre asuntos como su estructura de costes, su política de precios, sus beneficios o los contratos de trabajo.

Las investigaciones de la Comisión sobre problemas detectados a través de SOLVIT incentivarán a las autoridades nacionales a cooperar más estrechamente con la red SOLVIT. A nivel nacional, deberían existir vínculos más fuertes entre los centros SOLVIT, los puntos de contacto de tramitación de quejas y los coordinadores de infracciones, de manera que los Estados miembros hagan más por remediar los problemas estructurales y recurrentes. Además, **los datos y las pruebas disponibles contenidos en estos expedientes podrían difundirse y utilizarse de forma más estructurada y sistemática** tanto en la Comisión como a nivel nacional. La base de datos SOLVIT debería mejorarse para registrar los problemas estructurales y recurrentes y permitir a los Estados miembros informar sobre las medidas emprendidas para solucionarlos.

Mediante herramientas como el Cuadro de indicadores del mercado único, la **Comisión informará regularmente a los Estados miembros** y a las partes interesadas pertinentes sobre dichas infracciones del Derecho de la Unión y sobre otros obstáculos al mercado único detectados a través de SOLVIT.

En consonancia con el enfoque estratégico de las medidas de la Comisión para garantizar el cumplimiento, **se debería aconsejar y animar a los ciudadanos y las empresas a utilizar el mecanismo de resolución de problemas disponible más adecuado**. Si el denunciante está de acuerdo, el mecanismo informal de resolución rápida de problemas de SOLVIT podría ocuparse de ciertas denuncias dirigidas a la Comisión, cuando esto resulte adecuado y quede comprendido en el mandato de SOLVIT.

En el contexto del Plan de Acción sobre administración electrónica, la **Comisión estudiará la viabilidad del principio de «solo una vez»**¹⁹. Este evitaría que los ciudadanos y las empresas que deseen presentar una denuncia ante la Comisión por primera vez tras no obtener una solución a su expediente tengan que enviar de nuevo toda la información que ya está en manos de SOLVIT. Permitirá a la Comisión, al evaluar el expediente, hacer pleno uso del análisis jurídico y de las pruebas que ya se han recabado a través de SOLVIT, dentro de un proceso más efectivo y más eficiente.

IV. CONCLUSIONES

La Comisión se ha comprometido a garantizar que los ciudadanos y las empresas disfruten al máximo de los beneficios del mercado único: solo se desarrollará al máximo su potencial en cuanto a creación de empleo y oportunidades de crecimiento cuando los derechos consagrados en la legislación de la Unión sean bien conocidos de todos los actores y se respeten plena y sistemáticamente a través de las fronteras.

La Comisión apoyará sin reservas las mejoras de la calidad de la red SOLVIT mediante el refuerzo de las capacidades y el intercambio de conocimientos con los Estados miembros. Además, estimulando el uso de SOLVIT por parte de las empresas y fomentando una mayor

¹⁹ «Plan de acción sobre administración electrónica 2016-2020», COM(2016) 179 final. Según el principio de «solo una vez», las administraciones públicas deben garantizar que los ciudadanos y las empresas proporcionen una sola vez la misma información a la administración pública. Las oficinas de la administración pública actúan, si tienen autorización, para reutilizar internamente estos datos, respetando las normas relativas a la protección de datos, con el objetivo de que ni los ciudadanos ni las empresas tengan que soportar más cargas.

cooperación con otras redes pertinentes, la Comisión se asegurará de que la información obtenida de SOLVIT sea más importante y se tenga plenamente en consideración cuando se diseñen futuras políticas y disposiciones relativas al mercado único. Por último, el papel desempeñado por SOLVIT en el cumplimiento del Derecho de la Unión se verá impulsado mediante la utilización de las pruebas recabadas a través de SOLVIT de manera más estructurada y sistemática.

Los tres ámbitos descritos en el presente Plan de Acción se complementan mutuamente. Solo será posible hacer realidad las medidas previstas si se logra un compromiso y una participación conjunta de la Comisión y los Estados miembros a todos los niveles administrativos. Un requisito indispensable para el fortalecimiento de SOLVIT es que sus centros se doten del personal y el reconocimiento adecuados dentro de sus administraciones nacionales. La Comisión, en colaboración con los Estados miembros de la UE y del EEE, coordinará las actividades e informará regularmente de los avances realizados en la implementación del presente Plan de Acción mediante los talleres SOLVIT semestrales.

Este esfuerzo conjunto reforzará SOLVIT en su papel único de garantizar el cumplimiento del Derecho de la Unión por parte de las autoridades nacionales, y al mismo tiempo ofrecerá una solución práctica a los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos y las empresas en el ejercicio de sus derechos dentro del mercado único. Esto, a su vez, proporcionará nuevas oportunidades a los ciudadanos y las empresas y les garantizará el pleno disfrute de sus derechos en el mercado único.

Hoja de ruta para el fortalecimiento de SOLVIT²⁰

Medidas de la Comisión:	Calendario
<i>estudiar la posibilidad de introducir un procedimiento de recurso para las empresas en el ámbito del reconocimiento mutuo de mercancías;</i>	T2 2017
<i>hacer uso de las oportunidades de financiación existentes a nivel de la Unión, como COSME o el Programa de apoyo a las reformas estructurales, para aumentar la capacidad administrativa de los centros SOLVIT;</i>	T3 2017
<i>desarrollar, en colaboración con los centros SOLVIT, un sistema de encuestas de satisfacción global;</i>	T3 2017
<i>proporcionar un apoyo jurídico más directo y efectivo a la red utilizando un dispositivo mejorado de asesoramiento jurídico informal y herramientas de formación interactivas, y gestionando las opiniones divergentes;</i>	T2 2018
<i>mejorar la cooperación y la asociación con organizaciones intermediarias (representantes de determinados sectores, profesiones o intereses, cámaras de comercio, etc.) y redes pertinentes, permitiéndoles una conexión directa con SOLVIT;</i>	T2 2018
<i>facilitar la localización de SOLVIT a través de «Tu Europa» y, posteriormente, en el marco del portal digital único;</i>	T2 2018
<i>hacer un uso más estructurado y sistemático, utilizando un dispositivo mejorado, de los datos y las pruebas disponibles en la base de datos SOLVIT, para hacer cumplir el Derecho de la Unión en casos concretos;</i>	T2 2018
<i>estudiar la viabilidad del principio de «solo una vez» en los casos en que los solicitantes deseen presentar una denuncia formal ante la Comisión tras no obtener una solución a su expediente SOLVIT;</i>	T2 2018
Medidas de los Estados miembros:	
<i>garantizar que los centros SOLVIT dispongan de un personal adecuado y estable y con los conocimientos necesarios sobre el Derecho de la Unión y asegurar la continuidad del servicio;</i>	en curso
<i>garantizar la cooperación con las organizaciones intermediarias nacionales y los puntos nacionales de contacto de las diferentes redes existentes mediante la utilización de una conexión directa con SOLVIT;</i>	T2 2018
<i>garantizar una cooperación constante entre los centros SOLVIT y los coordinadores nacionales de quejas e infracciones; a través de los</i>	

²⁰

Las medidas señaladas para 2018 están relacionadas, bien con un desarrollo sustancial de la aplicación SOLVIT, bien con la adopción de disposiciones de la Unión ya previstas (por ejemplo, el portal digital único).

centros SOLVIT nacionales, informar sistemáticamente de los avances realizados para abordar los expedientes estructurales y recurrentes.

T2 2018