

EES-STOFNANIR

SAMEIGINLEGA EES-NEFNDIN

TILMÆLI FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR

2017/EES/17/01

frá 17. september 2013

um meginreglur varðandi SOLVIT

(2013/461/ESB) (*)

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUSAMBANDSINS HEFUR,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 292. gr.,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins er innri markaðurinn skilgreindur sem svæði án innri landamæra þar sem tryggðir eru frjálsir vöruflutningar, frjáls för fólks, frjáls þjónustustarfsemi og frjálsir fjármagnsflutningar. Í 3. mgr. 4. gr. sáttmálans um Evrópusambandið er þess krafist að aðildarríkin geri hvers konar viðeigandi ráðstafanir til að uppfylla skuldbindingar sínar að fullu í samræmi við lög Sambandsins.
- 2) Innri markaðurinn felur í sér mörg tækifæri fyrir einstaklinga sem vilja búa og starfa í öðru aðildarríki og fyrir fyrirtæki sem vilja færa út markaði sína. Þótt innri markaðurinn virki almennt vel koma stundum upp vandamál þegar opinber yfirvöld virða ekki lög Sambandsins.
- 3) Í kjölfar tilmæla framkvæmdastjórnarinnar 2001/893/EB frá 7. desember 2001 um meginreglur við notkun „SOLVIT“ – nets til úrlausnar vandamála á innri markaði ⁽¹⁾ var SOLVIT sett á laggirnar sem netkerfi miðstöðva, sem aðildarríkin settu upp innan eigin landsbundinnar stjórnýsly, sem skjótvirk og óformleg leið til að leysa vandamál sem einstaklingar og fyrirtæki mæta þegar þau neyta réttar síns á innri markaðnum.
- 4) Þótt SOLVIT sé í eðli sínu óformlegt og hagnýtt stuðlar fyrirkomulag þess að því að tryggja að þær lausnir sem finnast séu í samræmi við lög Sambandsins. SOLVIT byggist á gagnsæju ferli til úrlausnar vandamála er varða tvö aðildarríki. Þótt framkvæmdastjórnin komi yfirleitt ekki að því að leysa mál er hún í nánu sambandi við SOLVIT-stöðvar, býður reglulega lagalega þjálfun og, í sumum flóknum tilvikum, veitir hún óformleg ráð. Hún vaktar einnig mál sem eru til meðferðar innan

SOLVIT og niðurstöður þeirra gegnum gagnagrunninn á Netinu og getur gripið inn í þegar hún telur að lausnir sem SOLVIT-stöðvar leggja til séu ekki í samræmi við lög Sambandsins. Fyrirnefnt fyrirkomulag stuðlar ekki einungis að lögmæti niðurstaðna í einstökum málum heldur benda matsniðurstöður til þess að vinna innan SOLVIT hafi einnig leitt til þess að á heildina litið hafi reglufylgni landsyfirvalda við lög Sambandsins batnað.

- 5) SOLVIT hefur þróast umtalsvert frá upphafi. Nú fer það með tíu sinnum fleiri mál en það gerði fyrir 10 árum. Það fer einnig með mun fjölbreyttari mál en upphaflega var búist við. Yfirgnæfandi meirihluti mála leysist með góðum árangri, innan níu vikna að meðaltali, sem hefur leitt til þess að ánægja mælist mikil hjá einstaklingum og fyrirtækjum sem hafa notað SOLVIT.
- 6) Þótt SOLVIT hafi borið góðan árangur hefur aukið umfang þjónustunnar ýtt undir ýmsar áskoranir. Ítarlegt mat á netkerfinu, sem framkvæmt var á árinu 2010, bendir til þess að ekki séu allar SOLVIT-stöðvar jafnvel búnar eða staðsettar. Upptaka mála og þjónustustig eru einnig mismunandi innan netkerfisins. Auk þess rata of fáir aðilar og fyrirtæki á SOLVIT.
- 7) Á grundvelli þessara niðurstaðna er nauðsynlegt að gera ráðstafanir til að styrkja SOLVIT enn frekar og auka sýnileika þess bæði á Netinu og utan þess, eins og lögð er áhersla á í vinnuskjali framkvæmdastjórnarinnar „Efling árangursríkra úrlausna vandamála á innri markaðnum“, í orðsendingunni Betri stjórnun innri markaðarins ⁽²⁾ og í skýrslunni um borgararétt ESB ⁽³⁾. Hluti af þessari framkvæmd ætti að vera að setja fram ný tilmæli í stað tilmæla 2001/893/EB. Með þessum nýju tilmælum er stefnt að því að skýra hvað það er sem SOLVIT ætti að skila, á grundvelli bestu starfsvenja. Þar eru sett fram markmið og staðlar bæði fyrir aðildarríkin og framkvæmdastjórnina til að tryggja að fyrirtæki og borgarar fái skilvirka aðstoð í tilvikum þar sem lög Sambandsins eru ekki virt. Með þeim er einnig miðað að því að tryggja að SOLVIT-stöðvar beiti sömu reglum og skili sams konar og samræmdri þjónustu innan netkerfisins.

(*) Þessi EB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 249, 19.9.2013, bls. 10. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 241/2016 frá 2. desember 2016 um breytingu á II. viðauka (Tæknilegar reglugerðir, staðlar, prófanir og vottun) og XX. viðauka (Umhverfismál) við EES-samninginn, biður birtingar.

(1) Stjtið. EB L 331, 15.12. 2001 bls. 79.

(2) COM(2012) 259, lokagerð.

(3) COM(2013) 269, lokagerð.

- 8) Til þess að tryggja samræmda túlkun umboðsins innan netkerfisins eru þær tegundir mála, sem ættu að fá meðferð innan SOLVIT, skilgreindar í þessum tilmælum. Í tilmælum 2001/893/EB kemur fram að innan SOLVIT sé fjallað um mál þar sem „reglum um innri markaðinn“ er „ekki beitt rétt“. Þessi skilgreining á gildissviðinu hefur skapað ósamræmi. Í fyrsta lagi hefur því verið haldið fram að hugtakið „ekki beitt rétt“ bendi til þess að SOLVIT-stöðvarnar geti ekki fjallað um mál ef landsreglur stangast á við lög Sambandsins (svokölluð „kerfislæg mál“) og, í öðru lagi, að SOLVIT geti einungis aðhafst þegar Sambandslöggjöfin sem um er að ræða tekur til innri markaðarins.
- 9) SOLVIT-mál eru nú skilgreind sem öll vandamál, sem ná yfir landamæri og skapast vegna hugsanlegs brots opinbers yfirvalds á Sambandslögum sem gilda um innri markaðinn, þegar og að því marki sem slík vandamál eru ekki tilefni málareksturs fyrir dómstólum innanlands eða á vettvangi ESB.
- 10) Hugtakið „brot“ er notað til að tilgreina að SOLVIT-stöðvar taka að sér, sem SOLVIT-mál, öll tilvik þar sem opinber yfirvöld virða ekki lög Sambandsins sem gilda um innri markaðinn, án tillits til þess hver rót vandans er. Yfirgnæfandi meirihluti mála sem fjallað er um innan SOLVIT endurspeglar aðstæður þar sem opinbert yfirvald beitir rangt lögum Sambandsins sem gilda um innri markaðinn. SOLVIT-stöðvar hafa þó einnig sýnt að þær geta boðið skilvirka hjálp þegar kerfislæg vandamál koma upp. Enda þótt kerfislæg mál séu einungis lítil hluti heildarfjöldi mála innan SOLVIT er mikilvægt að SOLVIT taki að sér slík mál til að tryggja að eftir slíkum vandamálum sé tekið. Það er besta tryggingin fyrir því að tekið verði á kerfislægum vandamálum með skilvirkum hætti á viðeigandi stigi.
- 11) Í þessum tilmælum er staðfest að SOLVIT fjallar um mál er varða vandamál yfir landamæri í tengslum við opinbert yfirvald. Forsendan um að mál skuli ná yfir landamæri tryggir að SOLVIT-stöðvar í tveimur aðildarríkjum fari með SOLVIT-mál, sem tryggir gagnsæi og gæði niðurstaðna. Forsendan um opinbert yfirvald tengist því að SOLVIT er hluti af landsbundinni stjórnslu og starfar einungis á óformlegum grundvelli.
- 12) Í tilmælunum er einnig leitast við að skýra það þjónustustig sem einstaklingar og fyrirtæki geta átt von á frá SOLVIT. Þar kemur fram hvernig ætti að upplýsa kvartendur og hvaða lágmarksaðstoð ætti að bjóða þeim. Þar eru einnig skýrð hin ýmsu stig í málsmeðferðinni og frestir sem ber að virða við meðferð SOLVIT-mála ásamt eftirfylgni sem ber að veita þegar ekki er hægt að leysa mál.
- 13) Enn fremur eru í þessum tilmælum settir þeir lágmarksstaðlar sem SOLVIT-stöðvar ættu að fara eftir, með tilliti til skipulagningar, lagalegrar sérþekkingar og tengsla við önnur netkerfi. Þar er einnig skýrt hlutverk framkvæmdastjórnarinnar innan SOLVIT-netkerfisins.
- 14) Framkvæmdastjórnin hefur nýverið endurbyggt SOLVIT-gagnagrunninn á Netinu sem sjálfstæða einingu í upplýsingakerfinu fyrir innri markaðinn. Með þessari tæknilegu samþættingu gilda reglurnar um vinnslu persónuupplýsinga og trúnaðarupplýsinga, sem eru settar fram í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1024/2012 frá 25. október 2012 um samvinnu á sviði stjórnslu fyrir tilstilli upplýsingakerfisins fyrir innri markaðinn og niðurfellingu á ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar 2008/49/EB (reglugerðin um IM-upplýsingakerfið) ⁽¹⁾, einnig um SOLVIT-málsmeðferðir. Í þessum tilmælum eru enn fremur tilgreind tiltekin atriði í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga innan SOLVIT í samræmi við reglugerðina um IM-upplýsingakerfið.
- 15) Þessi tilmæli miða ekki að því að tilgreina hvernig framkvæmdastjórnin fjallar um kvartanir sem berast beint til hennar og hafa á engan hátt áhrif á hlutverk framkvæmdastjórnarinnar sem vörsluaðila sáttmálanna. Þau miða heldur ekki að því að tilgreina hlutverk EU Pilot-verkefnisins og landsbundinna samræmingaraðila þess. Fjallað er um þessa þætti í sérstökum leiðbeiningum sem eru uppfærðar reglulega.

SAMÞYKKT TILMÆLI ÞESSI:

I. MARKMIÐ OG SKILGREININGAR

A. Markmið

Í þessum tilmælum eru settar fram meginreglur um starfsemi SOLVIT. SOLVIT miðar að því að skila skjóttum, skilvirkum og óformlegum lausnum á vandamálum sem einstaklingar og fyrirtæki mæta þegar opinber yfirvöld synja þeim um ESB-rétt sinn á innri markaðnum. SOLVIT stuðlar að betri starfsemi innri markaðarins með því að efla og stuðla að betri fylgni við lög Sambandsins. Til að ná þessu markmiði ættu SOLVIT-stöðvarnar í aðildarríkjunum að vinna saman á grundvelli meginreglnanna sem eru settar fram í þessum tilmælum.

B. Skilgreiningar

Í þessum tilmælum er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

1. „kvartandi“: einstaklingur eða lögaðili sem stendur andspænis vandamáli sem nær yfir landamæri og leggur það fyrir SOLVIT, beint eða um millilið, eða samtök sem leggja fram raunverulegt vandamál fyrir hönd félaga í þeim, eins eða fleiri,
2. „vandamál sem nær yfir landamæri“: vandamál sem kvartandi í aðildarríki stendur frammi fyrir og tengist hugsanlegu broti opinbers yfirvalds í öðru aðildarríki á lögum ESB sem gilda um innri markaðinn; þetta tekur einnig til vandamála sem kvartendur mæta af hálfu opinberrar stjórnslu í eigin landi eftir að hafa neytt réttar síns til frjálsrar farar eða þegar þeir reyna að neyta hans,

⁽¹⁾ Stjttö. ESB L 316, 14.11.2012, bls. 1.

3. „lög Sambandsins sem gilda um innri markaðinn“: löggjöf Sambandsins, reglur eða meginreglur sem tengjast starfsemi innri markaðarins í skilningi 2. mgr. 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins. Þetta tekur einnig til reglna sem ekki eru settar um innri markaðinn sem slíkar en hafa áhrif á frjálsa vöruflutninga, frjálsa þjónustustarfsemi, frjálsa för fólks eða frjálsa fjármagnsflutninga milli aðildarríkja,
 4. „opinbert yfirvald“: hver sá hluti opinberrar stjórnsýslu aðildarríkis, á landsbundnum, svæðisbundnum eða staðbundnum vettvangi, eða hver sú stofnun, óháð lagalegu formi hennar, sem hefur verið gerð ábyrg, samkvæmt ráðstöfun sem ríkið hefur samþykkt, fyrir því að veita opinbera þjónustu undir stjórn ríkisins og hefur í þeim tilgangi sérstakar heimildir umfram þær sem leiðir af hefðbundnum reglum sem gilda í tengslum milli einstaklinga,
 5. „málarekstur“: formleg málsmeðferð til lausnar á deilumáli sem lagt er fyrir dómstól eða úrskurðaraðila. Þetta tekur ekki til málskota til æðra stjórnsýslustigs gegn því yfirvaldi sem olli vandamálinu,
 6. „kerfislægt vandamál“: brot sem verður vegna þess að landsregla stangast á við lög Sambandsins,
 7. „heimastöð“: SOLVIT-stöðin í því aðildarríki sem kvartandinn hefur nánust tengsl við, t.d. á grundvelli ríkisfangs, búsetu, staðfesturéttar eða staðarins þar sem kvartandinn öðlaðist réttindin sem eru í húfi,
 8. „úrlausnarstöð“: SOLVIT-stöðin í því aðildarríki þar sem meint brot á lögum Sambandsins, sem gilda um innri markaðinn, átti sér stað,
 9. „SOLVIT-gagnagrunnur“: nethugbúnaður sem búinn var til innan upplýsingakerfisins fyrir innri markaðinn til að greiða fyrir meðferð SOLVIT-mála.
2. Kvartendur ættu að fá fyrstu viðbrögð við vandamálum sínum innan einnar viku, þ.m.t. upplýsingar um hvort SOLVIT getur tekið að sér mál þeirra, ef hægt er á grundvelli veittra upplýsinga. Ef nauðsyn krefur ætti þá jafnframt að hvetja þá til að leggja fram hvers kyns nauðsynleg gögn vegna meðferðar málsins. Innan eins mánaðar frá fyrsta mati og svo fremi að ekkert vanti upp á málskjölin ættu kvartendur að fá staðfestingu á því hvort úrlausnarstöðin samþykki mál þeirra og opnað verði SOLVIT-mál vegna þess.
 3. Þegar ekki er hægt að opna SOLVIT-mál vegna vandamáls ætti að gefa kvartendum upp ástæðurnar fyrir því og ráðleggja þeim um aðrar hugsanlegar aðgerðir sem gætu hjálpað þeim við að leysa vandamálið, þ.m.t., ef hægt er, að vísa vandamálinu eða flytja það til annars viðkomandi upplýsinganets eða netkerfis sem sér um úrlausn vandamála eða viðkomandi lögbærs landsyfirvalds.
 4. Innan 10 vikna frá þeim degi sem málið er opnað ætti kvartandanum að berast lausn á vandamáli sínu, sem gæti falið í sér skýringu á gildandi lögum Sambandsins. Í undantekningartilvikum, og einkum þegar lausn er í sjónmáli eða ef um er að ræða kerfislægt vandamál, má halda málinu opnu fram yfir frestinn, allt að 10 vikum að hámarki, að því tilskildu að kvartandinn fái tilkynningu um það.
 5. Upplýsa ætti kvartendur um hve óformlegt SOLVIT er og um þær málsmeðferðarreglur og tímaramma sem gilda. Í þessum upplýsingum ættu að felast upplýsingar um aðrar hugsanlegar leiðir til úrlausna, viðvörðun um að meðferð máls innan SOLVIT feli ekki í sér að hlé verði gert á landsbundnum frestum til áfrýjunar og að lausnir frá SOLVIT séu óformlegar og þeim verði ekki áfrýjað. Einnig ætti að tilkynna kvartendum að þjónusta SOLVIT sé gjaldfrjáls. Tilkynna ætti kvartendum reglulega um stöðu máls þeirra.
 6. Málsmeðferð innan SOLVIT er óformleg og kemur ekki í veg fyrir að kvartandi megi hefja formlega málsmeðferð á landsbundnum vettvangi, en það mun leiða til þess að SOLVIT-málinu verði lokað.
 7. Þegar fengist hefur fullnægjandi niðurstaða ætti að ráðleggja kvartandanum um hvað hann þarf að gera til að færa sér í nyt fyrirhugaða lausn.
 8. Jafnskjótt og ljóst verður að mál verði ekki leyst innan SOLVIT ætti að loka því og tilkynna kvartandanum um það án tafar. Í slíku tilviki ætti SOLVIT einnig að ráðleggja kvartandanum um aðrar mögulegar leiðir til úrlausnar á landsbundnum vettvangi eða á vettvangi Sambandsins. Þegar SOLVIT-stöðvar ráðleggja kvartendum að leggja kvörtun fyrir framkvæmdastjórnina ættu þær að hvetja þá til að vísa til fyrri málsmeðferða hjá SOLVIT (með því að gefa upp tilvísunarnúmer og stutta samantekt á málsmeðferðinni). Tilkynna ætti framkvæmdastjórninni kerfisbundið um óleyst mál í gegnum gagnagrunninn.

II. UMBOÐ SOLVIT

SOLVIT-netkerfið hefur til meðferðar vandamál, sem ná yfir landamæri og skapast vegna hugsanlegs brots opinbers yfirvalds á Sambandslögum sem gilda um innri markaðinn, þegar og að því marki sem slík vandamál eru ekki tilefni málareksturs fyrir dómstólum innanlands eða á vettvangi Evrópusambandsins. SOLVIT stuðlar að betri starfsemi innri markaðarins með því að efla og stuðla að meiri fylgni við lög Sambandsins.

III. ÞJÓNUSTA SOLVIT

Aðildarríki ættu að tryggja að kvartendur geti nýtt sér eftirfarandi lágmarksþjónustu:

1. Hægt ætti að vera að hafa samband við SOLVIT-stöðvar í síma eða með tölvupósti og þær ættu að bregðast skjótt við boðum sem er beint til þeirra.

9. Eftir að málinu hefur verið lokað ætti að hvetja kvartendur til að veita endurgjöf um meðferð málsins af hálfu SOLVIT.

IV. SKIPULAGNING SOLVIT-STÖÐVA

1. SOLVIT-stöð ætti að vera í hverju aðildarríki.
2. Til þess að tryggja að SOLVIT-stöðvar geti sinnt þeim verkefnum sem eru tilgreind í þessum tilmælum ættu aðildarríkin að sjá til þess að SOLVIT-stöðvarnar:
 - a) hafi nægilega margt, vel þjálfað starfsfólk með virka kunnáttu í fleiri en einu Sambandstungumáli, þar sem þörf er á, til að tryggja skjót og gagnsæ samskipti við aðrar SOLVIT-stöðvar,
 - b) hafi fullnægjandi lögfræðilega sérþekkingu á eða viðeigandi reynslu af beitingu laga Sambandsins til þess að geta framkvæmt sjálfstætt lögfræðilegt mat á málum,
 - c) séu í þeim hluta landsbundinnar stjórnarsýslu sem hefur fullnægjandi heimildir til samræmingar til að geta tryggt rétta framkvæmd Sambandslaga innan stjórnarsýslu sinnar,
 - d) geti komið á netkerfi innan landsbundinnar stjórnarsýslu til þess að hafa aðgang að þeirri tilteknu lagalegu sérþekkingu og stuðningi sem þarf til þess að finna hagnýtar lausnir á málum.

V. SOLVIT-MÁLSMEDFERÐ

A. Meginreglur sem gilda um meðferð SOLVIT-mála

1. Tvær SOLVIT-stöðvar ættu að fara með öll SOLVIT-mál, heimastöð og úrlausnarstöð.
2. Heimastöð og úrlausnarstöð ættu að starfa saman með opnum og gagnsægjum hætti í því augnamiði að finna skjótar og skilvirkar lausnir fyrir kvartendur.
3. Heimastöð og úrlausnarstöð ættu að koma sér saman um hvaða tungumál þær hyggjast nota í samskiptum sín á milli, með það að markmiði að leysa vandamál eftir óformlegum leiðum eins fljótt og vel og kostur er og tryggja gagnsæi og skýrslugjöf.
4. Öll vandamál sem berast, mat sem SOLVIT-stöðvar framkvæma sem tengjast málinu, ráðstafanir sem eru gerðar og niðurstöður sem lagðar eru til ætti að skrá í SOLVIT-gagnagrunninn með skýrum hætti og ítarlega. Þegar mál felur í sér kerfislæg vandamál ætti að merkja það á þá leið í gagnagrunninum svo að framkvæmdastjórnin geti með kerfisbundnum hætti fylgst með slíkum málum.
5. Allar lausnir sem eru lagðar til þurfa alltaf að vera í fullu samræmi við lög Sambandsins.
6. SOLVIT-stöðvar ættu að fara eftir þeim ítarlegu reglum um meðferð SOLVIT-mála sem settar eru fram í handbókinni um meðferð SOLVIT-mála og framkvæmdastjórnin mun endurskoða reglulega í samvinnu við SOLVIT-stöðvarnar.

B. Heimastöð

1. Heimastöðin ætti að skrá öll lagaleg vandamál sem henni berast hvort sem þau uppfylla skilyrði sem SOLVIT-mál eða ekki.
2. Þegar heimastöðin hefur samþykkt að taka að sér kvörtun sem SOLVIT-mál ætti hún að stofna fullgerða skrá fyrir málið og framkvæma lagalega heildargreiningu á vandamálinu áður en hún leggur það fyrir úrlausnarstöðina.
3. Þegar henni berst tillaga að lausn frá úrlausnarstöðinni, þ.m.t. skýring á gildandi lögum Sambandsins, ætti hún að kanna hvort lausnin sé í samræmi við lög Sambandsins.
4. Heimastöðin ætti að sjá kvartandanum fyrir tímanlegum og viðeigandi upplýsingum á viðeigandi stigum málsmeðferðarinnar.

C. Úrlausnarstöð

1. Úrlausnarstöðin ætti að staðfesta að hún taki við málinu innan viku eftir að heimastöðin leggur það fyrir.
2. Úrlausnarstöð ætti að miða að því að finna lausnir fyrir kvartendur, þ.m.t. skýringu á gildandi lögum Sambandsins og ætti að tilkynna heimastöðinni reglulega um framvinduna.
3. Ef vandamálið sem kvartandi leggur fram er kerfislegt vandamál ætti úrlausnarstöðin að meta eins fljótt og unnt er hvort hægt sé að leysa vandamálið með SOLVIT-málsmeðferð. Ef hún telur að það sé ekki hægt ætti hún að loka málinu sem óleystu máli og tilkynna það viðeigandi landsyfirkvöldum sem bera ábyrgð á réttri framkvæmd laga Sambandsins í því aðildarríki, til þess að tryggja að viðkomandi brot á lögum Sambandsins verði stöðvað með skilvirkum hætti. Einnig ætti að tilkynna það framkvæmdastjórninni í gegnum gagnagrunninn.

VI. HLUTVERK FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR

1. Framkvæmdastjórnin aðstoðar og styður starfsemi SOLVIT með því að:
 - a) skipuleggja þjálfunarnámskeið og viðburði innan netkerfisins reglulega í samvinnu við innlendar SOLVIT-stöðvar,
 - b) skrifa og uppfæra SOLVIT-handbók um meðferð mála í samvinnu við innlendar SOLVIT-stöðvar,
 - c) veita aðstoð við meðferð mála að beiðni SOLVIT-stöðva. Í flóknum málum getur það falið í sér að veita óformlega lögfræðiráðgjöf. Þjónustudeildir framkvæmdastjórnarinnar ættu að svara beiðnum um óformlega lögfræðiráðgjöf innan tveggja vikna. Slík ráðgjöf er eingöngu óformleg og ekki hægt að líta svo á að hún sé bindandi fyrir framkvæmdastjórnina,

- d) hafa umsjón með og viðhalda SOLVIT-gagnagrunninum og opinberu viðmóti og láta í té sérstaka þjálfun og efni til að auðvelda SOLVIT-stöðvunum notkun þeirra,
- e) hafa eftirlit með gæðum og frammistöðu SOLVIT-stöðva og málum sem þær hafa til meðferðar. Í málum sem fela í sér kerfislægt vandamál mun framkvæmdastjórnin fylgjast grannt með málinu og, þar sem þörf er á, veita ráð og aðstoð til að tryggja að kerfislæga vandamálið verði stöðvað. Framkvæmdastjórnin mun íhuga hvort óleyst kerfislæg vandamál þurfi frekari eftirfylgni við,
- f) tryggja viðeigandi samskipti milli SOLVIT, CHAP⁽¹⁾ og EU Pilot-verkefnisins⁽²⁾ til þess að tryggja viðeigandi eftirfylgni óleystra SOLVIT-mála, fylgjast með kerfislægum málum og komast hjá tvíverknadi við meðferð kvartana,
- g) upplýsa SOLVIT-stöðvar, að beiðni þeirra, um eftirfylgni framkvæmdastjórnarinnar með óleystum málum þegar kvörtun hefur verið lögð fyrir framkvæmdastjórnina.
2. Eftir því sem við á getur framkvæmdastjórnin vísað kvörtunum, sem henni hafa borist, til SOLVIT með það fyrir augum að finna skjóta og óformlega lausn, með fyrirvara um samþykki kvartandans.

VII. GÆÐAEFTIRLIT OG SKÝRSLUGJÖF

1. SOLVIT-stöðvar ættu reglulega að gera gæðakannanir á málum sem þær fara með sem heimastöð og úrlausnarstöð eins og lýst er nákvæmlega í handbókinni um meðferð mála.
2. Þjónustudeildir framkvæmdastjórnarinnar munu reglulega sjá um heildargæðakannanir á öllum málum og beina hugsanlegum vandamálum til hlutaðeigandi SOLVIT-stöðva sem ættu að grípa til viðeigandi aðgerða til að ráða bót á annmörkum sem komið hafa í ljós.
3. Framkvæmdastjórnin mun reglulega gefa skýrslu um gæði og frammistöðu SOLVIT. Hún mun einnig gefa skýrslu um þær tegundir vandamála sem SOLVIT hafa borist og þau mál sem fá meðferð innan SOLVIT í því skyni að skilgreina leitni og bera kennsl á þau vandamál sem enn eru fyrir hendi á innri markaðnum. Innan þessa skýrslugjafarramma mun framkvæmdastjórnin gefa sérstaka skýrslu um kerfislæg mál.

VIII. SÝNILEIKI NETKERFISINS

1. Framkvæmdastjórnin mun breiða út þekkingu og upplýsingar um notkun á SOLVIT-kerfinu meðal evrópskra

hagsmunasamtaka og stofnana Sambandsins og mun bæta aðgengi og sýnileika SOLVIT á Netinu.

2. Aðildarríki ættu að tryggja að auðvelt sé að nálgast notendavænar upplýsingar og að þjónusta SOLVIT sé aðgengileg, sér í lagi á öllum viðkomandi vefsetrum opinberrar stjórnsýslu.
3. Aðildarríki ættu einnig að grípa til aðgerða til að vekja hagsmunaaðila til vitundar um SOLVIT. Framkvæmdastjórnin mun veita aðstoð við slíkar aðgerðir.

IX. SAMSTARF VIÐ ÖNNUR NETKERFI OG TENGILIÐI

1. Til að tryggja að kvartendur fái skilvirka hjálp ættu SOLVIT-stöðvar að vera í samstarfi við önnur evrópsk og innlend upplýsinga- og hjálparnetkerfi, s.s. Þína Evrópu (Your Europe), Evrópska upplýsingaþjónustu (Europe Direct), Þína Evrópu – ráðgjöf, EEN-netið (Enterprise Europe Network), evrópskar neytendamiðstöðvar (European Consumer Centres), EURES-netið, kvörtunarnet gegn fjármálaþjónustuaðilum (Fin-net) og Evrópunet umboðsmanna. SOLVIT-stöðvar ættu einnig að koma á góðu vinnusambandi við viðkomandi landsfulltrúa framkvæmdaráðs um samræmingu almannatryggingakerfa til að auðvelda skilvirka meðferð mála er varða almannatryggingar.
2. SOLVIT-stöðvar ættu að vera í reglulegu sambandi við innlenda tengiliði EU Pilot-verkefnisins og vinna náið með þeim til þess að tryggja fullnægjandi upplýsingaskipti um mál og kvartanir sem hafa borist.
3. Framkvæmdastjórnin mun auðvelda slíkt samstarf með því, m.a., að skipuleggja sameiginlega viðburði innan netkerfisins og koma á tæknilegum leiðum til tengingar við netkerfi og tengiliði eins og þau sem tilgreind eru í 1. lið⁽³⁾.

X. VERND PERSÓNUUPPLÝSINGA OG TRÚNAÐARKVAÐIR

Reglugerðin um IM-upplýsingakerfið gildir um vinnslu persónuupplýsinga að því er varðar þessi tilmæli, þ.m.t. kröfur um gagnsæi og réttindi skráðra aðila. Í samræmi við þá reglugerð ætti eftirfarandi að gilda:

1. Kvartendur ættu að geta lagt kvartanir fyrir SOLVIT um opinbert viðmót, sem tengist upplýsingakerfinu fyrir innri markaðinn og sem framkvæmdastjórnin leggur þeim til. Kvartendur hafa ekki aðgang að SOLVIT-gagnagrunninum.
2. Heima- og úrlausnarstöðvar ættu að hafa aðgang að SOLVIT-gagnagrunninum og ættu að geta fengist við mál, sem þær eru með til meðferðar, gegnum þennan gagnagrunn. Í því felst aðgangur að persónuupplýsingum kvartandans.

⁽¹⁾ Kerfi framkvæmdastjórnarinnar fyrir skráningu kvartana (Complaint handling/Accueil des plaignants).

⁽²⁾ COM(2007) 502, lokagerð.

⁽³⁾ Þegar tilmæli þessi eru samþykkt hefur tæknilegum tengileiðum verið komið á við Þína Evrópu –ráðgjöf og eru í þróun við Evrópsku upplýsingaþjónustuna.

3. Aðrar SOLVIT-stöðvar, sem koma ekki að tilteknu máli, og framkvæmdastjórnin ættu aðeins að hafa lesaðgang að nafnlausum upplýsingum um málið.
 4. Heimastöðin ætti að öllu jöfnu að veita úrlausnarstöðinni upplýsingar um kvartanda til að greiða fyrir úrlausn vandamálsins. Gera ætti kvartanda grein fyrir þessu þegar í upphafi málsmeðferðar og gefa honum færi á að bera fram andmæli, en fari svo skal hann njóta nafnleyndar.
 5. Úrlausnarstöðin og viðkomandi opinber yfirvöld sem hafa með kvörtunina að gera ættu eingöngu að nota upplýsingarnar sem kvartandinn veitir í því skyni að reyna að leysa málið. Opinberir starfsmenn sem fjalla um málið skulu eingöngu vinna persónuupplýsingarnar í þeim tilgangi sem þær voru sendar. Einnig ætti að gera viðeigandi ráðstafanir til verndar viðkvæmum viðskiptaupplýsingum sem ekki fela í sér persónuupplýsingar.
 6. Einungis er hægt að flytja mál til annars netkerfis eða stofnunar, sem sér um úrlausn vandamála, með samþykki kvartandans.
 7. Starfsfólk framkvæmdastjórnarinnar ætti einungis að hafa aðgang að persónuupplýsingum kvartanda þegar nauðsyn krefur í því skyni:
 - a) að forðast samhliða meðferð á sama vandamáli sem lagt er fyrir framkvæmdastjórnina eða aðra stofnun Sambandsins með annarri málsmeðferð,
 - b) að bjóða óformlega lögfræðiráðgjöf í samræmi við VI. þátt,
 - c) að ákveða hugsanlega eftirfylgni mála sem þegar hafa fengið meðferð hjá SOLVIT,
 - d) að leysa tæknivandamál varðandi SOLVIT-gagnagrunninn.
 8. Hindra ætti aðgang að persónuupplýsingum sem tengjast SOLVIT-málum í upplýsingakerfinu fyrir innri markaðinn áttján mánuðum eftir að SOLVIT-máli er lokað. Nafnlausar lýsingar á SOLVIT-málum ættu að vera áfram í SOLVIT-gagnagrunninum og má nota þær í tölfraðilegum tilgangi og í tengslum við skýrslugjöf og stefnumótun.
- XI. ÖNNUR ÁKVÆÐI**
- Þessi tilmæli koma í stað tilmæla 2001/893/EB. Líta ætti á allar tilvísanir í tilmæli 2001/893/EB sem tilvísanir í þessi tilmæli.
- XII. UPPHAF GILDISTÍMA OG VIÐTAKENDUR**
- Tilmæli þessi gilda frá 1. október 2013.
- Tilmælum þessum er beint til aðildarríkjanna.
- Gjört í Brussel 17. september 2013.
- Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,*
Michel BARNIER
framkvæmdastjóri.