

# RECOMENDACIONES

## RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 17 de septiembre de 2013

sobre los principios por los que se rige SOLVIT

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(2013/461/UE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) El artículo 26 del TFUE define el mercado interior como un espacio sin fronteras interiores en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales está garantizada. El artículo 4, apartado 3, del TUE exige que los Estados miembros tomen cuantas medidas resulten oportunas para cumplir plenamente sus obligaciones de conformidad con el Derecho de la Unión.
- (2) El mercado interior ofrece numerosas posibilidades a las personas que desean vivir y trabajar en otro Estado miembro y a las empresas que desean ampliar sus mercados. Si bien, en general, el mercado interior funciona adecuadamente, en ocasiones se plantean problemas en aquellos casos en que las autoridades públicas no respetan la normativa de la Unión.
- (3) A raíz de la Recomendación 2001/893/CE de la Comisión, de 7 de diciembre de 2001, sobre los principios para la utilización de «SOLVIT» — Red de Resolución de Problemas en el Mercado Interior<sup>(1)</sup>, se creó SOLVIT como una red de centros establecidos por los Estados miembros en el seno de sus propias administraciones nacionales, a fin de ofrecer un medio rápido e informal a través del cual resolver los problemas que los particulares y las empresas experimentan a la hora de ejercer sus derechos en el mercado interior.
- (4) No obstante el carácter informal y pragmático de SOLVIT, su configuración contribuye a garantizar que las soluciones encontradas sean conformes con el Derecho de la Unión. SOLVIT se basa en un proceso transparente de resolución de problemas que afectan a dos Estados miembros. Aunque la Comisión no suele intervenir en la resolución de los casos, se mantiene en estrecho contacto con los centros SOLVIT, ofrece formación jurídica periódica y, en algunos casos complejos, proporciona asesoramiento informal. Hace, asimismo, un seguimiento de la tramitación de los expedientes SOLVIT y de los correspondientes resultados a través de la base de datos en línea y puede intervenir siempre que considere que las soluciones propuestas por los centros SOLVIT no se ajustan al Derecho de la Unión. No solo contribuye la referida configuración a la legalidad de los resultados en casos individuales, sino que, tal como indican las evaluaciones realizadas, los trabajos de SOLVIT han propiciado, además, un cumplimiento más riguroso de la normativa de la Unión por parte de las autoridades nacionales.
- (5) SOLVIT ha evolucionado considerablemente desde su creación. El número de expedientes tramitados actualmente es diez veces mayor que hace diez años, y la diversidad de los mismos es también mucho mayor de lo inicialmente previsto. La inmensa mayoría de los casos se resuelve satisfactoriamente en un plazo medio de nueve semanas, lo que se refleja en la elevada puntuación que le otorgan, en las encuestas de satisfacción, los particulares y las empresas que han recurrido a sus servicios.
- (6) Si bien SOLVIT representa un éxito, el aumento en volumen del servicio ha amplificado algunos retos. La minuciosa evaluación realizada en el transcurso de 2010 dejó patente que no todos los centros SOLVIT cuentan con un nivel equivalente de recursos ni tienen la misma entidad. El número de expedientes tramitados y el nivel del servicio prestado también varían dentro de la red. Por otra parte, es excesivamente reducido el número de particulares y empresas que llega a dirigirse a SOLVIT.
- (7) Habida cuenta de las consideraciones que anteceden, resulta necesario adoptar medidas orientadas a reforzar SOLVIT y aumentar su visibilidad, tanto en línea como fuera de línea, tal como se subraya en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «*Reinforcing effective problem-solving in the Single Market*», en la Comunicación titulada «Mejorar la gobernanza del mercado único»<sup>(2)</sup> y en el informe sobre la ciudadanía de la UE<sup>(3)</sup>. Dentro de este ejercicio, procede sustituir la Recomendación 2001/893/CE por otra. El objeto de esta nueva Recomendación es aportar claridad sobre lo que SOLVIT debe ofrecer, con arreglo a las mejores prácticas. En ella se establecen objetivos y normas, tanto en lo que respecta a los Estados miembros como a la Comisión, para garantizar una ayuda eficaz a las empresas y los ciudadanos en aquellas situaciones en que no se respete el Derecho de la Unión. Se busca asimismo garantizar que los centros SOLVIT apliquen las mismas normas y ofrezcan sistemáticamente el mismo tipo de servicio en toda la red.

<sup>(1)</sup> DO L 331 de 15.12.2001, p. 79.

<sup>(2)</sup> COM(2012) 259 final.

<sup>(3)</sup> COM(2013) 269 final.

- (8) Con objeto de garantizar una interpretación coherente del mandato en toda la red, la presente Recomendación define los tipos de casos que deben ser tratados por SOLVIT. A tenor de la Recomendación 2001/893/CE, SOLVIT se ocupa de los casos de «incorrecta aplicación de la normativa del mercado único». La definición del ámbito de aplicación en estos términos ha dado lugar a una falta de coherencia. Se ha argumentado, en primer lugar, que el término «aplicación incorrecta» implica que los centros SOLVIT no pueden tratar aquellos casos en los que las normas nacionales son contrarias al Derecho de la Unión (los denominados «casos estructurales») y, en segundo lugar, que SOLVIT solo puede intervenir cuando las disposiciones de la Unión consideradas atañen al mercado interior.
- (9) Se define ahora como caso SOLVIT todo problema transfronterizo ocasionado por la posible vulneración, por parte de una autoridad pública, del Derecho de la Unión aplicable al mercado interior, siempre y cuando dicho problema no sea objeto de procedimiento judicial a nivel nacional o de la UE.
- (10) El término «vulneración» se utiliza para indicar que los centros SOLVIT aceptan como casos SOLVIT todas aquellas situaciones en las que las autoridades públicas no respetan las disposiciones legales de la Unión que regulan el mercado interior, con independencia del origen del problema. La inmensa mayoría de los expedientes tramitados por SOLVIT atañen a situaciones en las que una autoridad pública aplica incorrectamente el Derecho de la Unión aplicable al mercado interior. No obstante, los centros SOLVIT también han demostrado su capacidad de ofrecer ayuda eficaz cuando se plantean problemas estructurales. Si bien los casos estructurales representan tan solo una pequeña proporción del conjunto de casos tratados por SOLVIT, la admisión de estos casos por SOLVIT es importante a fin de garantizar que dichos problemas no pasen inadvertidos y constituye la mejor garantía de que los problemas estructurales se resuelvan eficazmente al nivel adecuado.
- (11) La presente Recomendación confirma que SOLVIT se ocupa de los casos en que se plantea un problema transfronterizo con una autoridad pública. El criterio del carácter transfronterizo asegura que de todo caso SOLVIT se harán cargo los centros SOLVIT de dos Estados miembros, lo que garantiza la transparencia y la calidad de los resultados. El criterio de la autoridad pública responde al hecho de que SOLVIT forma parte de la administración nacional y su actuación reviste carácter meramente informal.
- (12) La presente Recomendación tiene asimismo por objeto precisar el nivel de servicio que los particulares y las empresas pueden esperar de SOLVIT. Define la manera en que debe informarse a los solicitantes y el grado mínimo de asistencia que debe ofrecérseles. Especifica, por lo demás, las distintas etapas del procedimiento y los plazos que han de respetarse en la tramitación de un expediente SOLVIT, así como el curso que debe darse a aquellos expedientes que no puedan resolverse.
- (13) Por otra parte, la presente Recomendación establece normas mínimas que los centros SOLVIT deben cumplir, en cuanto a organización, capacitación jurídica y relaciones con otras redes. Aclara también la función de la Comisión dentro de la red SOLVIT.
- (14) La Comisión ha reestructurado recientemente la base de datos en línea SOLVIT, transformándola en un módulo independiente del Sistema de Información del Mercado Interior. Como consecuencia de esta integración técnica, las disposiciones relativas al tratamiento de los datos personales y de la información confidencial contenidas en el Reglamento (UE) n° 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativo a la cooperación administrativa a través del Sistema de Información del Mercado Interior y por el que se deroga la Decisión 2008/49/CE de la Comisión («Reglamento IMI») <sup>(1)</sup> son asimismo aplicables a los procedimientos SOLVIT. La presente Recomendación específica, además, determinados aspectos del tratamiento de los datos personales en SOLVIT, de conformidad con el Reglamento IMI.
- (15) La presente Recomendación no está destinada a regular la manera en que la Comisión tramita las denuncias que recibe directamente y se entiende sin perjuicio de la función de la Comisión en cuanto guardiana de los Tratados. Tampoco tiene por objeto precisar la función de EU Pilot ni de los coordinadores nacionales de EU Pilot. Estos extremos se abordan en una serie de orientaciones específicas, que se actualizan con regularidad.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

## I. OBJETIVO Y DEFINICIONES

### A. Objetivo

La presente Recomendación establece los principios que rigen el funcionamiento de la red SOLVIT. SOLVIT tiene por objeto arbitrar soluciones rápidas, eficaces e informales a los problemas que experimentan las empresas y los particulares cuando los derechos que les confiere la UE en el mercado interior se ven denegados por las autoridades públicas. Al favorecer y promover un cumplimiento más riguroso del Derecho de la Unión, contribuye a un mejor funcionamiento del mercado único. Para lograr este propósito, los centros nacionales SOLVIT deben actuar de manera concertada sobre la base de los principios establecidos en la presente Recomendación.

### B. Definiciones

A efectos de la presente Recomendación se entenderá por:

1. «Solicitante»: toda persona física o jurídica que se enfrenta a un problema transfronterizo y lo pone en conocimiento de SOLVIT, bien directamente o a través de un intermediario, o toda organización que somete a la consideración de SOLVIT un problema concreto en nombre de uno o varios de sus miembros.
2. «Problema transfronterizo»: todo problema que experimenta un solicitante en un Estado miembro y que supone una posible vulneración del Derecho de la UE aplicable al mercado interior por parte de una autoridad pública de otro Estado miembro; 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.

<sup>(1)</sup> DO L 316 de 14.11.2012, p. 1.

3. «Derecho de la Unión aplicable al mercado interior»: toda disposición, norma o principio de la Unión relativos al funcionamiento del mercado interior a tenor del artículo 26, apartado 2, del TFUE incluidas las normas no destinadas, en sí, a regular el mercado interior, pero que inciden en la libre circulación de mercancías, servicios, personas o capitales entre los Estados miembros.
  4. «Autoridad pública»: todo servicio de la administración pública de un Estado miembro, a nivel nacional, regional o local, o todo organismo, cualquiera que sea su forma jurídica, al que se haya confiado, en aplicación de una medida adoptada por el Estado, la responsabilidad de prestar un servicio público bajo control estatal y al cual se confieran a tal efecto poderes especiales, más allá de los que se derivan de las normas habituales aplicables en las relaciones entre particulares.
  5. «Procedimiento judicial»: procedimiento formal encaminado a la resolución de un litigio ante un órgano judicial o cuasi judicial, salvedad hecha de los recursos administrativos contra la misma autoridad que esté en el origen del problema.
  6. «Problema estructural»: toda infracción que se derive de una norma nacional contraria al Derecho de la Unión.
  7. «Centro de origen»: el centro SOLVIT del Estado miembro que presente el nexo más estrecho con el solicitante, en términos, por ejemplo, de nacionalidad, residencia, establecimiento o lugar en el que el solicitante haya adquirido los derechos considerados.
  8. «Centro responsable»: el centro SOLVIT del Estado miembro en el que haya tenido lugar la presunta vulneración del Derecho de la Unión aplicable al mercado interior.
  9. «Base de datos SOLVIT»: la aplicación en línea creada en el marco del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI) para facilitar la tramitación de los expedientes SOLVIT.
2. En el plazo de una semana, el solicitante debe obtener una primera respuesta a su problema, en la que se indique, en la medida en que la información facilitada lo permita, si SOLVIT puede o no hacerse cargo del caso. Al mismo tiempo, debe invitarse al solicitante a presentar, si procede, toda documentación necesaria para tramitar su expediente. En el plazo de un mes a partir de esa primera evaluación, y siempre que su expediente esté completo, el solicitante debe recibir confirmación de si su caso ha sido o no aceptado por el centro responsable y si se ha abierto, por tanto, un expediente SOLVIT.
  3. Cuando un problema no pueda tramitarse a través de SOLVIT, debe informarse al solicitante de los correspondientes motivos y proponérsele otras posibles líneas de actuación que puedan ayudarle a solventarlo, así como señalar o transferir el problema, siempre que sea posible, a otra red de información o resolución de problemas pertinente o a la autoridad nacional competente.
  4. En un plazo de diez semanas a partir de la fecha de apertura del expediente, debe ofrecerse al solicitante una solución a su problema, solución que puede consistir en una aclaración del Derecho de la Unión aplicable. En circunstancias excepcionales, y en particular cuando se esté próximo a alcanzar una solución o cuando el problema sea de índole estructural, el expediente podrá mantenerse abierto más allá del plazo establecido, siempre y cuando se informe al solicitante, hasta un máximo de diez semanas.
  5. Los solicitantes deben ser informados del carácter informal de SOLVIT y de los procedimientos y los plazos aplicables. Esta información debe incluir información sobre otras posibles vías de recurso, la advertencia de que la tramitación de un caso por SOLVIT no deja en suspenso los plazos nacionales de recurso, y que las soluciones ofrecidas por SOLVIT son informales y no recurribles. Debe informarse a los solicitantes asimismo del carácter gratuito de SOLVIT. También debe informárseles periódicamente de la evolución del expediente.
  6. En razón de su carácter informal, el procedimiento SOLVIT no impide al solicitante emprender un procedimiento formal a nivel nacional, lo que dará lugar al archivo del expediente SOLVIT.
  7. En caso de que se alcance una solución satisfactoria, se debe informar al solicitante de las actuaciones a seguir para beneficiarse de la solución propuesta.
  8. Tan pronto como se haga patente la imposibilidad de que SOLVIT resuelva un caso, debe procederse a archivar el expediente e informar de ello al solicitante sin demora. En tal supuesto, SOLVIT debe asimismo informar al solicitante de otras posibles vías de recurso a nivel nacional o de la Unión. Cuando se aconseje a un interesado que presente su denuncia ante la Comisión, los centros SOLVIT deben alentarle a hacer referencia al procedimiento previo en SOLVIT (facilitando un número de referencia y un breve resumen de dicho procedimiento). Los casos no resueltos deben notificarse sistemáticamente a la Comisión a través de la base de datos.

## II. MANDATO DE SOLVIT

La red SOLVIT trata todo problema transfronterizo ocasionado por la posible vulneración, por parte de una autoridad pública, del Derecho de la Unión aplicable al mercado interior, siempre y cuando dicho problema no sea objeto de procedimiento judicial a nivel nacional o de la Unión. Al favorecer y promover un cumplimiento más riguroso del Derecho de la Unión, contribuye a un mejor funcionamiento del mercado único.

## III. SERVICIO OFRECIDO POR SOLVIT

Los Estados miembros deben garantizar que los solicitantes puedan disfrutar de los servicios mínimos siguientes:

1. Los centros SOLVIT deben estar accesibles por teléfono o correo electrónico, y proporcionar una respuesta rápida a cuantas comunicaciones reciban.

9. Tras el archivo del expediente, debe invitarse a los solicitantes a manifestar su opinión sobre el tratamiento dispensado al caso por SOLVIT.

#### IV. ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS SOLVIT

1. Cada Estado miembro debe contar con un centro SOLVIT.
2. A fin de permitir que los centros SOLVIT desempeñen los cometidos enunciados en la presente Recomendación, los Estados miembros deben garantizar que dichos centros:
  - a) dispongan de personal suficiente y adecuadamente formado, con un conocimiento operativo de más de una lengua de la Unión, si ello resulta necesario para garantizar una comunicación rápida y transparente con otros centros SOLVIT;
  - b) dispongan de una capacitación jurídica adecuada o de la experiencia necesaria en la aplicación del Derecho de la Unión, de modo que puedan realizar evaluaciones jurídicas independientes de los casos;
  - c) estén situados en un servicio de las administraciones nacionales con competencias suficientes de coordinación para poder garantizar la correcta aplicación del Derecho de la Unión en el seno de la correspondiente administración;
  - d) puedan crear una red dentro de la administración nacional que les permita tener acceso a los conocimientos y el apoyo jurídicos necesarios para hallar soluciones prácticas a los casos.

#### V. PROCEDIMIENTO SOLVIT

##### A. Principios que rigen el tratamiento de los casos SOLVIT

1. Todos los casos SOLVIT deben ser tratados por dos centros SOLVIT, el centro de origen y el centro responsable.
2. El centro de origen y el centro responsable deben cooperar de manera abierta y transparente con vistas a encontrar soluciones rápidas y eficaces para los solicitantes.
3. El centro de origen y el centro responsable deben convenir en la lengua que utilizarán para comunicarse entre sí, teniendo presente el objetivo de resolver los problemas mediante contactos informales, de la forma más rápida y eficaz posible, y garantizar la transparencia y la comunicación de información.
4. Todos los problemas notificados, las evaluaciones realizadas por los centros SOLVIT que intervengan en el caso, las medidas adoptadas y las soluciones propuestas deben registrarse en la base de datos SOLVIT de manera clara y comprensible. Cuando un caso se refiera a problemas estructurales, debe señalizarse como tal en la base de datos a fin de que la Comisión pueda efectuar sistemáticamente un seguimiento de este tipo de casos.
5. Todas las soluciones propuestas deben ajustarse plenamente y en todo momento al Derecho de la Unión.
6. Los centros SOLVIT deben atenerse a las normas detalladas de tramitación de casos establecidas en el correspondiente

manual de SOLVIT, que la Comisión examinará regularmente en colaboración con los centros SOLVIT.

##### B. Centro de origen

1. El centro de origen debe registrar todos los problemas jurídicos que le sean comunicados, con independencia de que puedan o no considerarse casos SOLVIT.
2. Una vez que el centro de origen acepte la admisión a trámite de una denuncia, debe constituir un expediente completo y llevar a cabo un análisis jurídico exhaustivo del problema antes de someterlo a la consideración del centro responsable.
3. Cuando reciba una propuesta de solución por parte del centro responsable, y en particular aclaraciones en cuanto a la normativa de la Unión aplicable, debe comprobar que la solución se ajuste al Derecho de la Unión.
4. El centro de origen debe proporcionar al solicitante información oportuna y adecuada durante las distintas etapas del procedimiento.

##### C. Centro responsable

1. El centro responsable debe confirmar la aceptación de un caso en el plazo de una semana a partir de su presentación por el centro de origen.
2. El centro responsable debe perseguir el objetivo de ofrecer soluciones a los solicitantes, en particular aclaraciones en cuanto a la normativa de la Unión aplicable, y debe informar periódicamente al centro de origen sobre la evolución de sus trabajos.
3. Cuando el problema planteado por el solicitante sea de naturaleza estructural, el centro responsable debe evaluar lo antes posible si dicho problema puede resolverse mediante el procedimiento SOLVIT. En el caso de que no lo considere posible, debe archivar el caso, clasificándolo como no resuelto, e informar a las autoridades nacionales responsables de velar por la correcta aplicación del Derecho de la Unión en ese Estado miembro, de modo que se ponga efectivamente fin a la vulneración del Derecho de la Unión. La Comisión debe asimismo ser informada a través de la base de datos.

#### VI. FUNCIÓN DE LA COMISIÓN

1. La Comisión respalda el funcionamiento de SOLVIT y presta su asistencia mediante:
  - a) la organización de sesiones periódicas de formación y actos orientados a la red en colaboración con los centros SOLVIT nacionales;
  - b) la redacción y actualización del manual de tramitación de casos SOLVIT en colaboración con los centros SOLVIT nacionales;
  - c) la asistencia en la tramitación a petición de los centros SOLVIT. En los casos complejos tal asistencia puede incluir asesoramiento jurídico informal. Los servicios de la Comisión deben responder a las solicitudes de asesoramiento jurídico informal en un plazo de dos semanas. Dado el carácter meramente informal de tal asesoramiento, no puede considerarse vinculante para la Comisión;

- d) la gestión y el mantenimiento de la base de datos SOLVIT y de una interfaz pública, y la provisión de formación específica y materiales a fin de facilitar su utilización por los centros SOLVIT;
- e) el control de la calidad y la eficacia de los centros SOLVIT y el seguimiento de los casos de los que estos se ocupan. En aquellos casos que se refieran a problemas estructurales, la Comisión efectuará un estrecho seguimiento del caso y, si procede, prestará asesoramiento y asistencia con vistas a garantizar que se ponga fin al problema de que se trate. La Comisión examinará la posible necesidad de tomar medidas complementarias en respuesta a los problemas estructurales no resueltos;
- f) la garantía de una adecuada comunicación entre SOLVIT, CHAP <sup>(1)</sup> y EU Pilot <sup>(2)</sup>, con objeto de garantizar un seguimiento apropiado de los casos SOLVIT no resueltos, supervisar los casos relativos a problemas estructurales y evitar toda duplicación en la tramitación de las denuncias;
- g) la información a los centros SOLVIT, a petición de estos, sobre el curso dado por la Comisión a los casos no resueltos, cuando se haya presentado una denuncia ante la Comisión.
2. En su caso, y siempre que el denunciante dé su consentimiento, la Comisión podrá remitir a SOLVIT denuncias que le hayan sido presentadas, con vistas a encontrar una solución rápida e informal.

#### VII. CONTROL DE CALIDAD E INFORMES

1. Los centros SOLVIT deben llevar a cabo controles periódicos de calidad en relación con los casos de los que se ocupen, en su condición de centro de origen o de centro responsable, tal como se establece en el manual de tramitación de casos.
2. Los servicios de la Comisión efectuarán periódicamente controles de calidad globales de todos los casos y señalarán todo posible problema a los centros SOLVIT concernidos, los cuales deben adoptar las medidas oportunas para poner remedio a las deficiencias detectadas.
3. La Comisión presentará informes periódicos sobre la calidad y la eficacia de SOLVIT. Asimismo, presentará informes sobre el tipo de problemas denunciados ante SOLVIT y de los casos tratados por la red, con vistas a definir las tendencias y determinar los problemas que subsisten en el mercado interior. En este marco, la Comisión presentará informes por separado sobre los casos relativos a problemas estructurales.

#### VIII. VISIBILIDAD DE LA RED

1. La Comisión promoverá el conocimiento de SOLVIT y el recurso a la red entre las instancias europeas interesadas y las instituciones de la Unión, y mejorará la accesibilidad y la presencia de SOLVIT a través de medios en línea.

<sup>(1)</sup> *Complaint handling/Accueil des plaignants* (tramitación de quejas — acogida de denunciantes) — Sistema de registro de denuncias de la Comisión.

<sup>(2)</sup> COM(2007) 502 final.

2. Los Estados miembros deben velar por la disponibilidad de información fácil de consultar y la facilidad de acceso a los servicios SOLVIT, en particular, en todos los sitios web pertinentes de la administración pública.
3. Asimismo, deben llevar a cabo actividades de sensibilización acerca de SOLVIT entre las instancias interesadas. La Comisión prestará ayuda para la realización de tales actividades.

#### IX. COOPERACIÓN CON OTRAS REDES Y PUNTOS DE CONTACTO

1. A fin de garantizar que los solicitantes obtengan una ayuda eficaz, los centros SOLVIT deben cooperar con otras redes europeas y nacionales de información y ayuda, tales como «Tu Europa», «Europe Direct», «Tu Europa — Asesoramiento», la red «Enterprise Europe», EURES, la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC), la red FIN-NET y la Red Europea de Defensores del Pueblo. Los centros SOLVIT deben establecer asimismo buenas relaciones de trabajo con los correspondientes miembros nacionales de la Comisión Administrativa para la Coordinación de los Regímenes de la Seguridad Social, con objeto de permitir una gestión eficaz de los casos relativos a la seguridad social.
2. Los centros SOLVIT deben mantener contactos periódicos y colaborar estrechamente con los puntos de contacto EU Pilot de su país, con el fin de garantizar un intercambio adecuado de información sobre las denuncias recibidas y los casos sometidos a su consideración.
3. La Comisión facilitará dicha colaboración mediante la organización, entre otras cosas, de actos conjuntos orientados a la red y el establecimiento de medios técnicos de conexión con las redes y puntos de contacto indicados en el apartado 1 <sup>(3)</sup>.

#### X. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

El tratamiento de datos de carácter personal a efectos de la presente Recomendación, incluidos, en particular, los requisitos de transparencia y los derechos de los interesados, se rige por el Reglamento IMI. En consonancia con dicho Reglamento, será de aplicación lo siguiente:

1. Los solicitantes deben poder presentar sus denuncias ante SOLVIT a través de una interfaz pública vinculada al Sistema de Información del Mercado Interior, puesta a su disposición por la Comisión. Los solicitantes no tendrán acceso a la base de datos SOLVIT.
2. El centro de origen y el centro responsable deben tener acceso a la base de datos SOLVIT y poder gestionar el caso que se les haya confiado a través de dicha base de datos. Ello incluye la posibilidad de acceder a los datos de carácter personal del solicitante.

<sup>(3)</sup> En la fecha de adopción de la presente Recomendación, se han establecido ya los medios técnicos de conexión con «Tu Europa — Asesoramiento» y están en fase de desarrollo con «Europe Direct».

3. Los demás centros SOLVIT que no intervengan en un caso concreto, así como la Comisión, deben tener acceso de solo lectura a la información anónima sobre el caso.
  4. El centro de origen debe normalmente revelar la identidad del solicitante al centro responsable, a fin de facilitar la resolución del problema. El solicitante debe ser informado de ello al inicio del proceso y disfrutar de la posibilidad de oponerse, en cuyo caso la identidad del solicitante no debe divulgarse.
  5. La información facilitada por el solicitante debe ser utilizada por el centro responsable y las autoridades públicas competentes en relación con la denuncia con el fin exclusivo de buscar una solución al caso. Los funcionarios que se ocupen del caso han de tratar los datos de carácter personal únicamente para los fines que hayan motivado su transmisión. Deben asimismo adoptarse las medidas oportunas para salvaguardar la información sensible desde el punto de vista comercial que no contenga datos de carácter personal.
  6. Un expediente solo podrá transferirse a otra red u organismo de resolución de problemas con el consentimiento previo del solicitante.
  7. El personal de la Comisión únicamente debe tener acceso a los datos personales de los solicitantes si ello resulta necesario a fin de:
    - a) evitar el tratamiento simultáneo de un mismo problema ya sometido a la consideración de la Comisión o de otra institución de la Unión mediante otro procedimiento;
    - b) ofrecer asesoramiento jurídico informal, de conformidad con la sección VI;
    - c) adoptar una decisión en cuanto al curso que proceda dar a los casos ya tratados por SOLVIT;
    - d) resolver problemas técnicos que afecten a la base de datos SOLVIT.
  8. Los datos de carácter personal relativos a casos SOLVIT deben bloquearse en el Sistema de Información del Mercado Interior dieciocho meses después del archivo del correspondiente expediente. Deben conservarse en la base de datos SOLVIT descripciones de los casos SOLVIT desprovistas de datos de carácter personal, las cuales podrán utilizarse con fines estadísticos, de elaboración de informes o de formulación de políticas.
- XI. OTRAS DISPOSICIONES**
- La presente Recomendación sustituye a la Recomendación 2001/893/CE. Todas las referencias a la Recomendación 2001/893/CE deben entenderse hechas a la presente Recomendación.
- XII. FECHA DE APLICACIÓN Y DESTINATARIOS**
- La presente Recomendación será aplicable a partir del 1 de octubre de 2013.
- Los destinatarios de la presente Recomendación serán los Estados miembros.
- Hecho en Bruselas, el 17 de septiembre de 2013.
- Por la Comisión*  
Michel BARNIER  
*Miembro de la Comisión*