
SOLVIT

Soluzione efficace dei problemi in Europa

Trieste, 11 aprile 2011

**Ufficio cittadinanza europea
Dipartimento per le politiche comunitarie
Presidenza del Consiglio dei Ministri**

Che cosa è SOLVIT



SOLVIT è una rete di cooperazione amministrativa istituita dalla Commissione europea – D.G. Mercato Interno - il 22 luglio 2002 e formata da 30 Centri nazionali (27+3) che gratuitamente si occupano di problemi transfrontalieri segnalati da cittadini ed imprese.

Originari

- Art. 3.1 c) del Trattato che istituisce la CE
"un mercato interno caratterizzato dall'eliminazione, fra gli Stati membri, degli ostacoli alla libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali"
- Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni - Soluzione efficace dei problemi nel mercato interno ("SOLVIT") /* COM/2001/0702 def. */
- Raccomandazione della Commissione del 7 dicembre 2001 relativa ai principi per l'utilizzo di "SOLVIT", la rete per la soluzione dei problemi del mercato interno [Gazzetta ufficiale L 331 del 15.12.2001]

Riferimenti normativi



- Conclusioni del Consiglio dell'1 marzo 2002 conferma dell'impegno degli Stati membri ad applicare il sistema SOLVIT e i suoi principi
- Report Annuali (della rete e individuale) SOLVIT dal 2004 al 2010

Recenti

- Risoluzione del Parlamento Europeo (2010) che ha richiamato l'importante contributo di SOLVIT al corretto funzionamento del mercato interno
- Comunicazione della Commissione (2010) "Towards a Single Market Act"

Futuri

- Proposte della Commissione per il rafforzamento della rete SOLVIT

Perché SOLVIT?



- 1 Cittadini e Imprese incorrono spesso in problemi transfrontalieri causati dalla non corretta applicazione delle norme comunitarie da parte delle Pubbliche Amministrazioni
- 2 Le azioni giudiziarie (incluse le infrazioni) spesso sono costose ed hanno una durata troppo lunga.
- 3 SOLVIT ha l'obiettivo di offrire al cittadino o all'impresa una soluzione rapida e pragmatica; la soluzione non vincola il richiedente che può sempre adire vie più formali

Competenza SOLVIT



SOLVIT si occupa dei **problemi a livello transfrontaliero** dovuti a una cattiva applicazione del **diritto dell'UE** da parte delle **amministrazioni pubbliche** degli Stati membri dell'UE

Il problema deve essere:

1 - transfrontaliero

2 - causato da una Pubblica Amministrazione

3 - causato da una presunta violazione del diritto comunitario

Problematiche di cui si occupa la rete



- Di particolare interesse per i cittadini:

Libertà circolazione persone

Iscrizione anagrafica

Sicurezza sociale

Riconoscimento qualifiche professionali

Salute

Registrazione veicoli a motore

Problematiche di cui si occupa la rete



- Di particolare interesse per le imprese:
 - Libera circolazione dei beni e dei servizi
 - Diritto di stabilimento
 - Tassazione
 - Libera circolazione capitali e pagamenti

Problematiche di cui si occupa la rete



I Centri SOLVIT nazionali:

- ruolo da intermediario tra le autorità pubbliche degli Stati Membri
 - no esperti della normativa comunitaria

Di cosa non si occupa



SOLVIT non si occupa di problemi:

- tra consumatori, imprese o tra consumatori e imprese
- riguardanti il rispetto di scadenze previste dalla legislazione nazionale
- che siano stati già sottoposti ad una procedura giudiziaria a livello comunitario o nazionale

Principi base



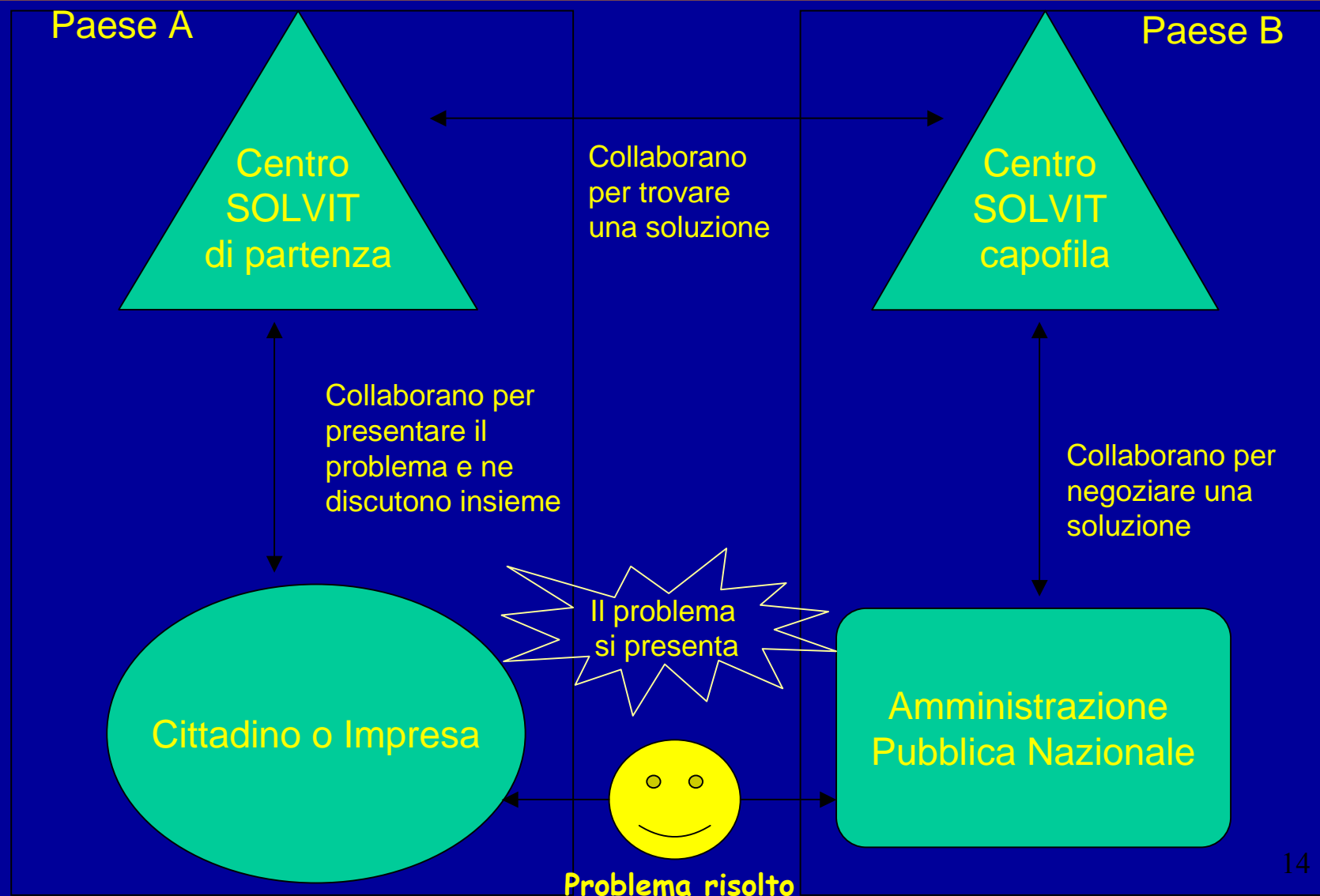
- I Centri sono interconnessi tramite un sistema di comunicazione gestito dalla Commissione europea per il trattamento on-line dei casi (SOLVIT DATABASE)
- Approccio informale e pragmatico
- Servizio gratuito e rapido (in 10 settimane, prorogabili al massimo a 14)

Come ricorrere a SOLVIT



- Presentando la denuncia on-line
- compilando la versione elettronica in formato Word del modulo di denuncia e inviandola per e-mail a solvit@palazzoichigi.it
- compilando la versione stampabile del modulo di denuncia e inviandola via fax o per posta

Come funziona SOLVIT



2009

- 1500 casi trattati
- 86% dei casi risolti
- 59 giorni tempo medio impiegato
- 89% dei casi presentati da cittadini

2010

Numero casi trattati nel 2010: 1363 →

Tasso di risoluzione oltre 90% ↑

Tempo medio di risoluzione 66 giorni ↑

N. casi: 233 (2008) – 368 (2009)

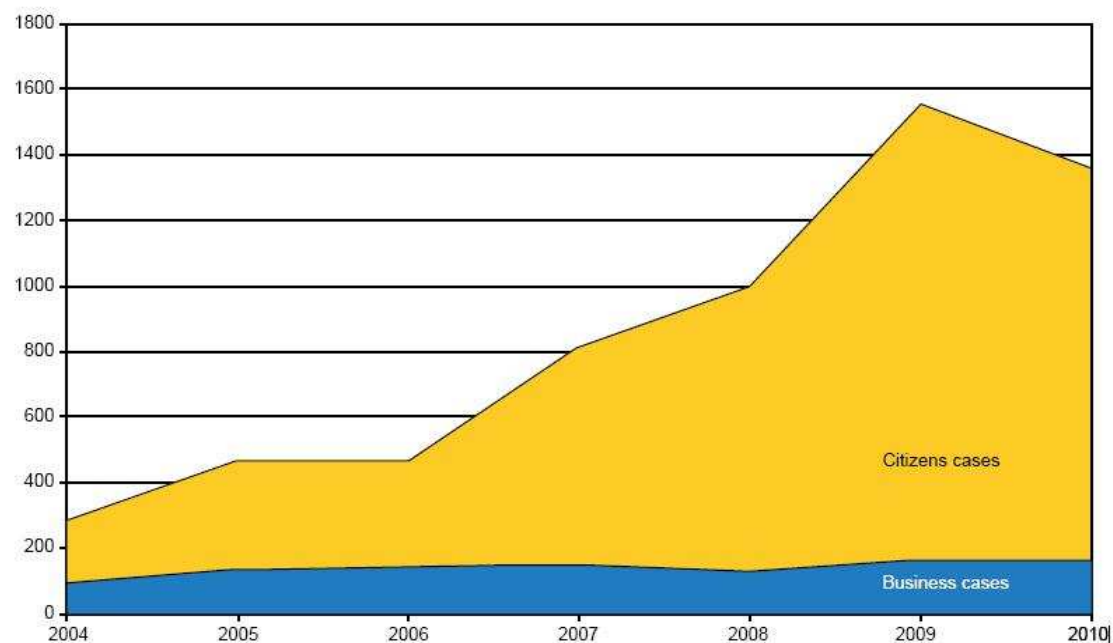
Carico di lavoro elevato in termini assoluti
(come per Germania, Francia, UK)

Tasso di risoluzione: superiore alla media
europea

Tempi di risoluzione: superiori alla media
europea

Evoluzione del numero di casi dal 2004 al 2010

Figure 5 Cases within SOLVIT's remit submitted between 2004 and 2010 by citizens and businesses¹²



Rapporto casi ricevuti da:

Cittadini/Imprese = lieve aumento a favore delle imprese nel 2010

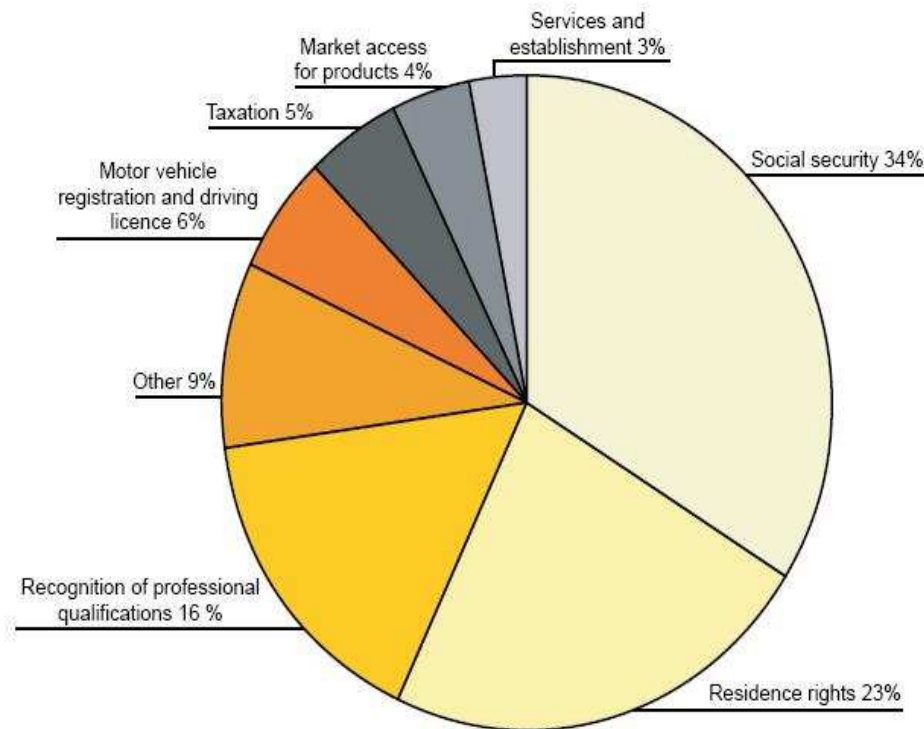
N. Casi ricevuti da imprese ancora troppo basso

Un sondaggio ha dimostrato che l'83% delle imprese intervistate avrebbe utilizzato SOLVIT se ne fossero state a conoscenza

Numero di casi sul totale per tipologia di problematica



Figure 1 Cases handled in 2010, by problem area



Sicurezza sociale: 34%

Permessi di soggiorno: 23%

Riconoscimento qualifiche professionali: 16%

Registrazione veicoli a motore: 6%

Tassazione: 5%

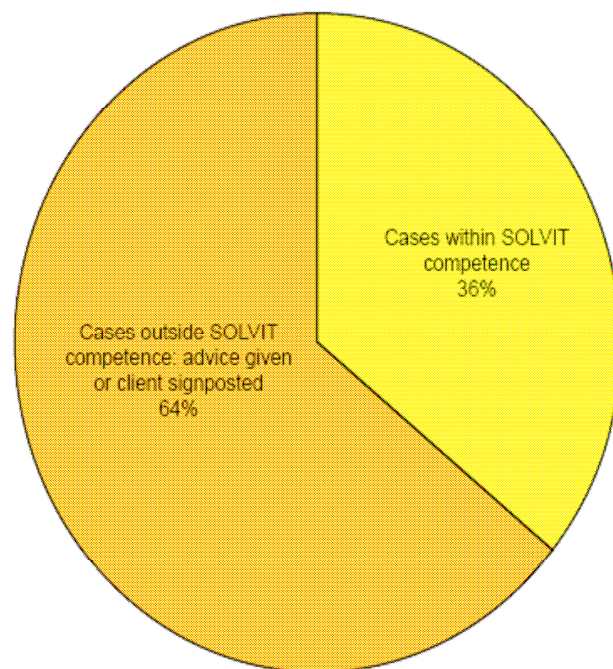
Accesso al mercato dei servizi: 4%

Libertà di stabilimento: 3%

Reclami di competenza SOLVIT e non-SOLVIT



Figure 8 Cases within and outside SOLVIT's remit closed between 01.11.2009 and 31.10.2010 submitted by the on-line complaint form



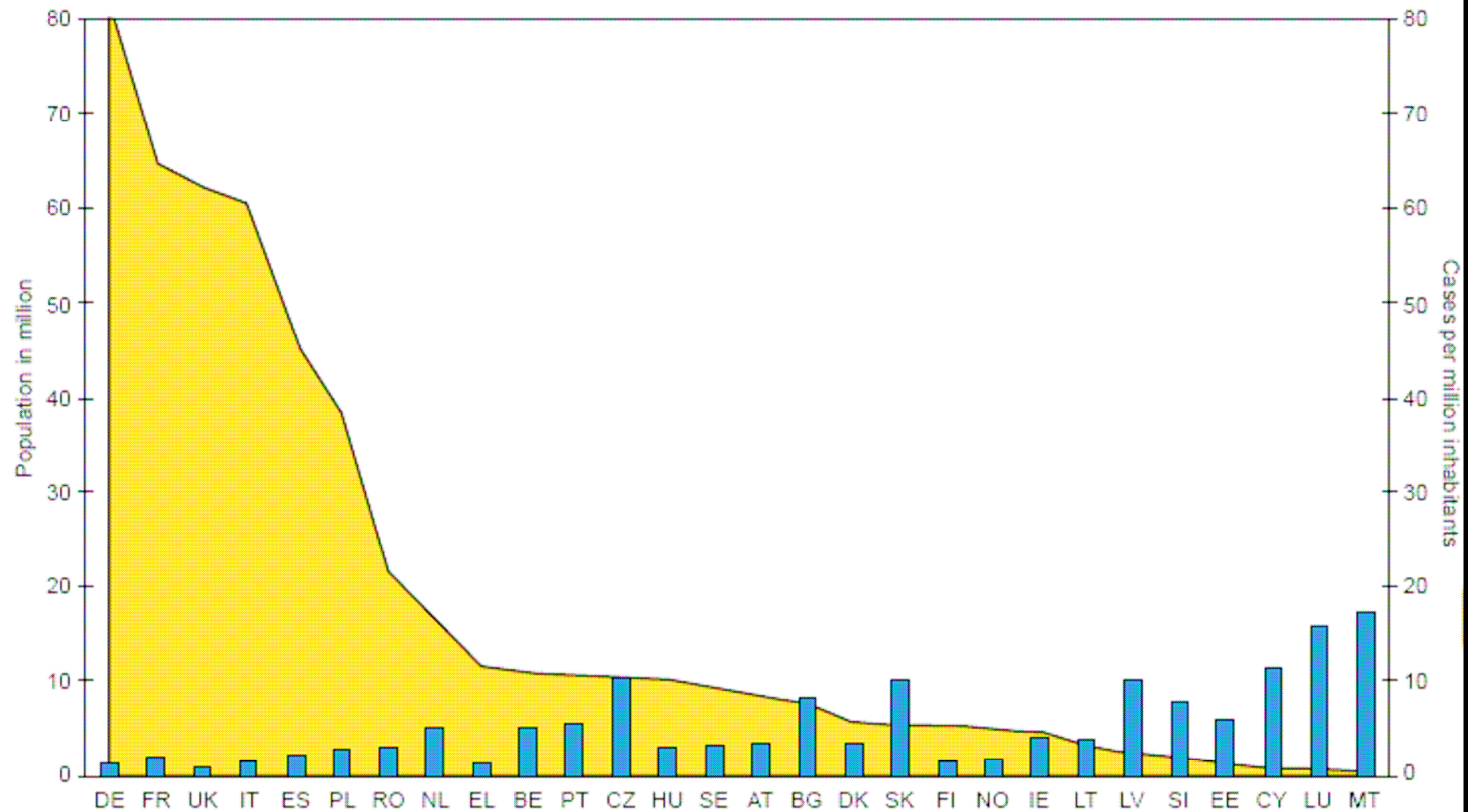
CASI SOLVIT: 38 %

CASI NON SOLVIT: 64%

(es: riconoscimento attestati accademici; problemi nazionali ecc..)

Casi trattati / popolazione

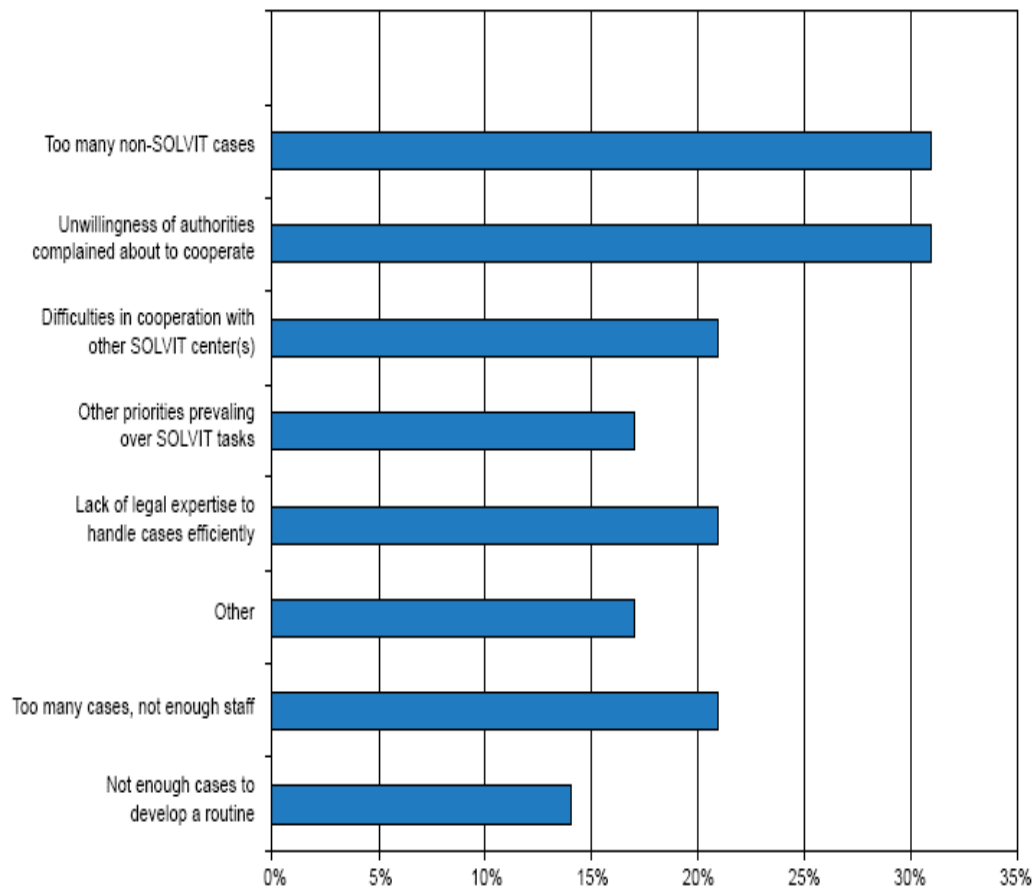
Figure 10 Case-load in proportion to population — home centres that submitted five cases or more



Principali problematiche riscontrate dalla rete



Figure 6 Percentage of SOLVIT centres reporting a particular bottleneck



- Troppi casi non SOLVIT
- Insufficiente collaborazione da parte dell'organismo oggetto del reclamo
- Difficoltà a cooperare con gli altri centri SOLVIT
- Insufficiente esperienza/supporto in ambito legale
- Unità di personale non adeguato in relazione al numero di casi trattati

Perchè funziona SOLVIT?



- Scadenze certe
- Trasparenza
- Assistenza tecnica, legale e di altra natura da parte della Commissione Europea
- Controllo di qualità e performance

Ruolo della Commissione europea



L'Esecutivo comunitario effettua:

- Un controllo dell'attività dei Centri nazionali
- Una verifica delle soluzioni proposte
- Un'analisi dei casi per azioni preventive

Collaborazione con i Comuni: "SOLVIT in COMUNE"



Reciproci vantaggi, a beneficio dei cittadini e delle imprese:

per i Comuni: inviare casi appropriati al Centro italiano, mantenendo i contatti con i cittadini e le imprese (accedendo al sito web e compilando il formulario dei reclami)

per il Centro italiano: ricevere reclami da potenziali beneficiari che non conoscono i servizi offerti da SOLVIT

Reciproci vantaggi, a beneficio dei cittadini e delle imprese:

per le Reti: inviare casi appropriati al Centro italiano, mantenendo i contatti con i cittadini e le imprese (accedendo al sito web e compilando il formulario dei reclami)

per il Centro italiano: ricevere reclami da potenziali beneficiari che non conoscono i servizi offerti da SOLVIT

ALTRI SERVIZI E RETI EUROPEE UTILI A CITTADINI E IMPRESE

- Servizio gratuito della Commissione europea per dare informazioni generali su questioni riguardanti l'Unione Europea
- Risposte nelle lingue ufficiali dell'UE a scelta del richiedente
- Numero verde gratuito per chi chiama dall'Unione europea: 00 800 6 7 8 9 10 11
- Numero telefonico a pagamento per chi chiama da fuori l'UE: +32 2 299.96.96
- 500 Europe Direct Information Centres in EU – 49 in Italia

- Rete europea per la risoluzione delle controversie inerenti l'ambito dei servizi finanziari (banche, compagnie di assicurazione, società di investimento ecc..)
- Obiettivo: incentivare il mercato transfrontaliero dei servizi finanziari
- Il consumatore può contattare l'organo nazionale di risoluzione extragiudiziale nel proprio Paese, anche nel caso di una lite con un prestatore di servizi finanziari all'estero
- Presente nei Paesi U.E. e dello SEE dal 2001

- Obiettivo: informare e tutelare i consumatori nelle transazioni transfrontaliere in ambito UE
- Assistenza nella presentazione dei reclami
- Assistenza nelle controversie transfrontaliere sul consumo (supporto linguistico, tecnico-giuridico e di mediazione presso l'impresa oggetto del reclamo)
- Presente in 23 Paesi UE

- 600 centri in 44 Paesi (UE e extra UE)
- Informazione sulla legislazione EU riguardante le imprese
- Supporto e assistenza alle imprese, soprattutto PMI
- Temi: accesso alla finanza, opportunità fondi EU su ricerca, innovazione, trasferimento tecnologico

- Riconoscimento delle qualifiche accademiche
- Informazione e supporto sulle opportunità di studio all'estero
- Italia: CIMEA (Centro Informazioni Mobilità Equivalenze Accademiche)
- Stati EU + SEE

- YOUR EUROPE ADVICE
- IMI – Internal Market Information System
- SOLVIT

- Servizio gratuito della Commissione europea per informazioni e consulenze su problemi specifici incontrati nell'Unione europea
- Rete di avvocati che rispondono in 8 giorni lavorativi in tutte le lingue ufficiali dell'UE
- http://ec.europa.eu/citizensrights/front_end/index_en.htm

IMI – Sistema d'informazione del mercato interno



- Sistema di scambio di informazioni tra le amministrazioni pubbliche dei Paesi dello SEE
- Le autorità (centrali e enti locali) devono registrarsi al sistema IMI
- Materie: Direttiva Qualifiche Professionali
 Servizi nel Mercato Interno
- In Italia:

 Coordinamento nazionale IMI: Dipartimento Politiche Comunitarie

 Numero Autorità già registrate: Tutte le Regioni italiane

Un ingegnere tedesco decide di recarsi in Grecia a lavorare

YOUR EUROPE ADVICE

Per chiedere informazioni a riguardo dei suoi diritti e informazioni generali sulla procedura

IMI

Le autorità tedesche e greche competenti dialogano per chiarire la procedura da espletare

SOLVIT

Per presentare un eventuale reclamo se si presenta un problema nel corso della procedura

I Reclami di cittadini

inviati ad altri Stati / ricevuti da altri Stati/

II Reclami di imprese

inviati ad altri Stati /ricevuti da altri Stati/

Sicurezza sociale

- Versamento/calcolo della pensione per cittadino che ha lavorato in più Paesi europei
- Versamento assegni familiari per lavoratori distaccati
- Copertura/rimborso spese sanitarie per cure ricevute in un altro Paese europeo

Libertà di circolazione delle persone

- Mancato rispetto del limite temporale di 6 mesi per il rilascio della "carta di soggiorno" per familiare di cittadino dell'UE (art.10 Direttiva 2004/38) da parte dell'autorità nazionale preposta
- Eccesso di documentazione richiesta
- Dubbi sull'autenticità del certificato di matrimonio

Riconoscimenti professionali

- Mancato rispetto delle scadenze previste di 1 mese per avvisare il cittadino della ricezione della richiesta e di 3 mesi per fornire una decisione al caso
- Richiesta di misure compensative eccessive e sproporzionate
- Rifiuto del riconoscimento senza indicare le misure compensative

Accesso al mercato dei servizi

- Differenza nei requisiti richiesti da Stato a Stato per ottenere l'autorizzazione o licenze
- Differenti interpretazioni in merito ai requisiti richiesti da parte delle diverse autorità nazionali/locali

Per maggiori informazioni



www.europa.eu.int/solvit

www.politichecomunitarie.it

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche comunitarie
Ufficio cittadinanza europea
Piazza Nicosia , 20 -00186 Roma
Tel. 06.677955195 - 204 -240
Fax. 06.67795044
solvit@palazzochigi.it