

SOLVIT: la rete europea per i reclami transfrontalieri di cittadini e imprese nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni

Roma, 11 febbraio 2020

Giuseppina Valente

Dipartimento per le Politiche Europee

Presidenza del Consiglio dei Ministri

SOLVIT è una rete europea di assistenza a cittadini e imprese costituita da 31 Centri nazionali (tutti presso Pubbliche Amministrazioni) che gratuitamente cooperano per risolvere problemi:

1 - **transfrontalieri**

2 - causati da una **violazione del diritto europeo** da parte di una **Pubblica Amministrazione**

Centro SOLVIT italiano

- Il Centro SOLVIT italiano fa parte del Dipartimento per le Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri
- E' tra i Centri con il più alto carico di lavoro dopo Francia, Germania e Regno Unito
- Tasso di risoluzione positiva dei problemi pari al 96% nel 2018 (Internal market Scoreboard 2019 della Commissione europea)

Perché rivolgersi a SOLVIT



- 1 Cittadini e imprese incorrono spesso in problemi transfrontalieri causati dalla non corretta applicazione delle norme europee 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 (70 giorni); la soluzione non vincola il richiedente che può sempre adire vie più formali

Di cosa non si occupa SOLVIT



SOLVIT non è competente per 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 europeo o nazionale

Sicurezza sociale e salute

Libera circolazione persone

Libera circolazione dei lavoratori e dei servizi

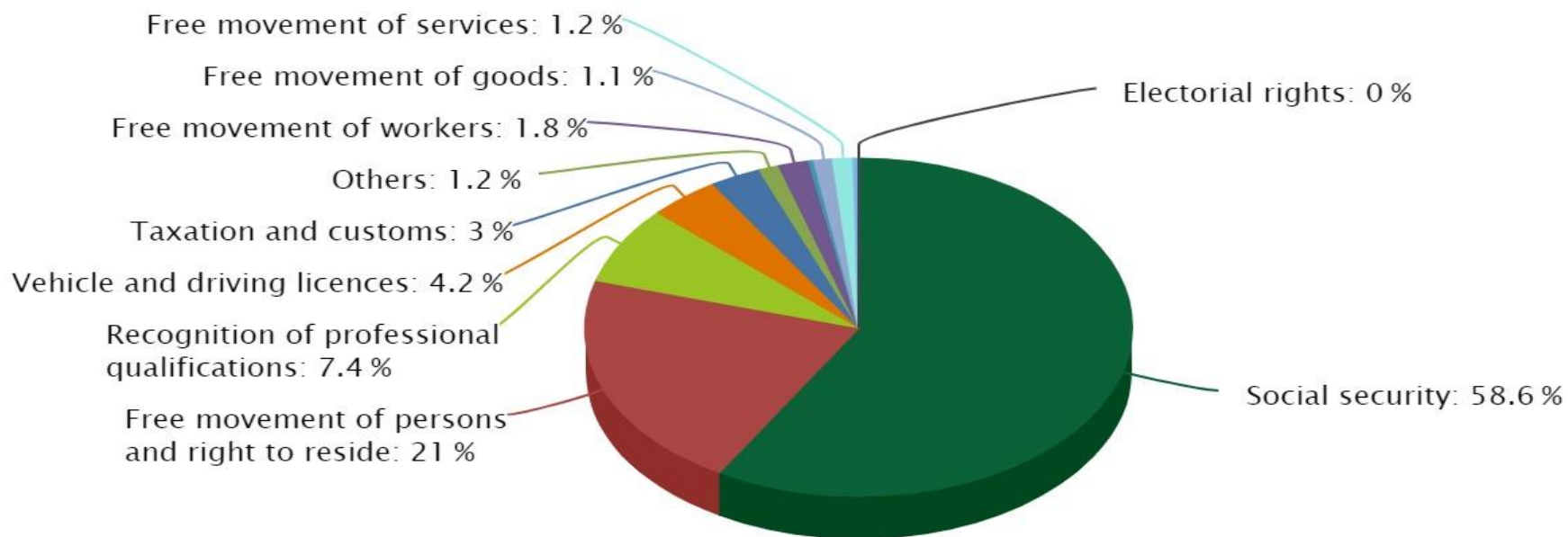
Riconoscimento qualifiche professionali

Registrazione veicoli a motore e patenti

Accesso all'educazione

- Libera circolazione dei beni (nuovo Regolamento mutuo riconoscimento)
- Libera circolazione dei servizi
- Fiscalità
- Libera circolazione capitali e pagamenti
- Libera circolazione dei lavoratori
- Appalti

Incidenza delle varie aree



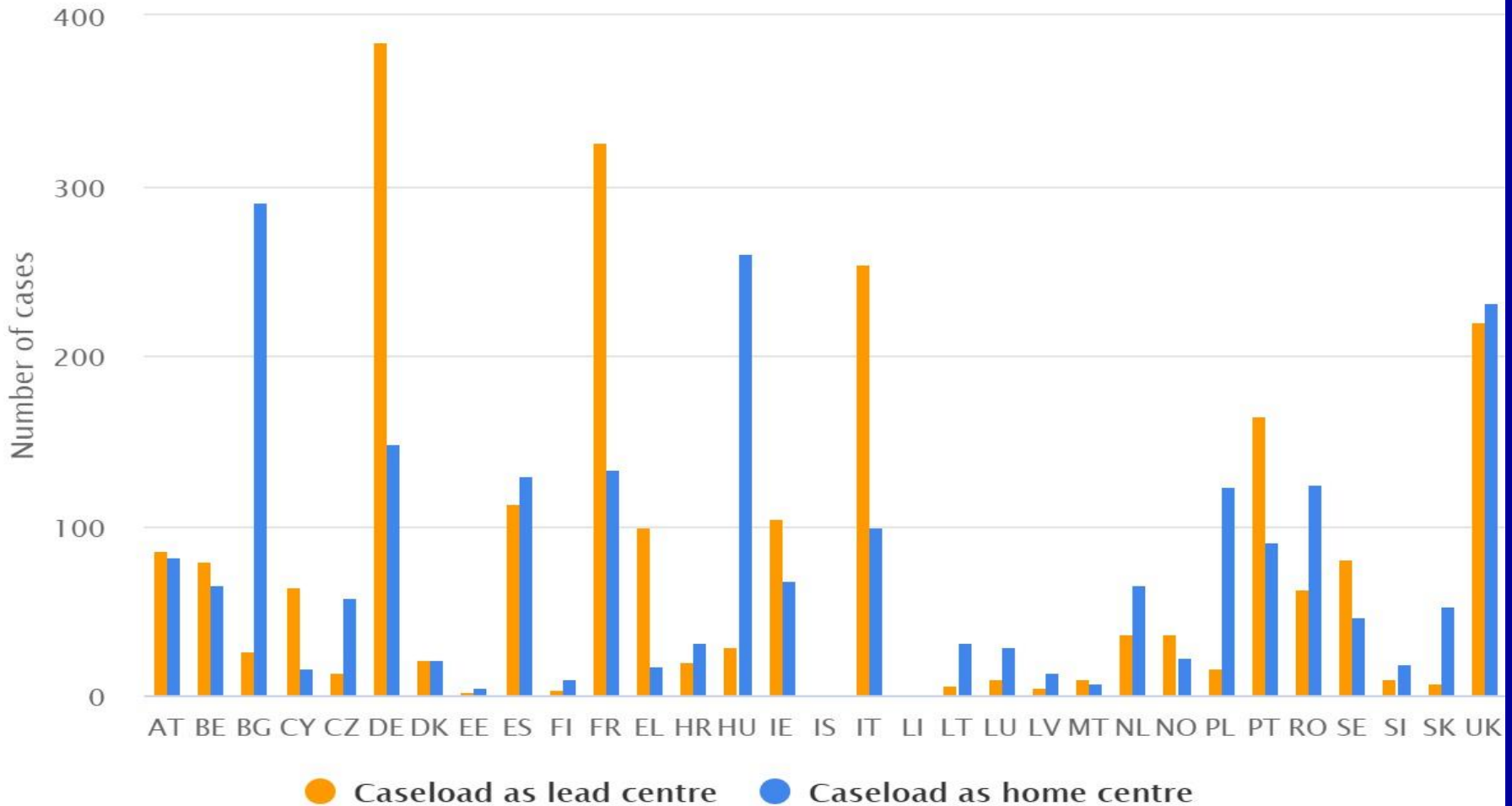
- Erogazione/calcolo della pensione per cittadino che ha lavorato in più Paesi europei – pensioni di reversibilità
- Assegni familiari e disoccupazione
- Copertura/rimborso spese sanitarie per cure ricevute in un altro Paese europeo (caso studio)

- I Centri sono interconnessi da un sistema di comunicazione gestito dalla Commissione europea per il trattamento on-line dei reclami (SOLVIT DATABASE)
- Alternativa rapida e gratuita rispetto ad un ricorso formale
- Soluzione al problema e chiusura del caso entro 70 giorni dall'accettazione

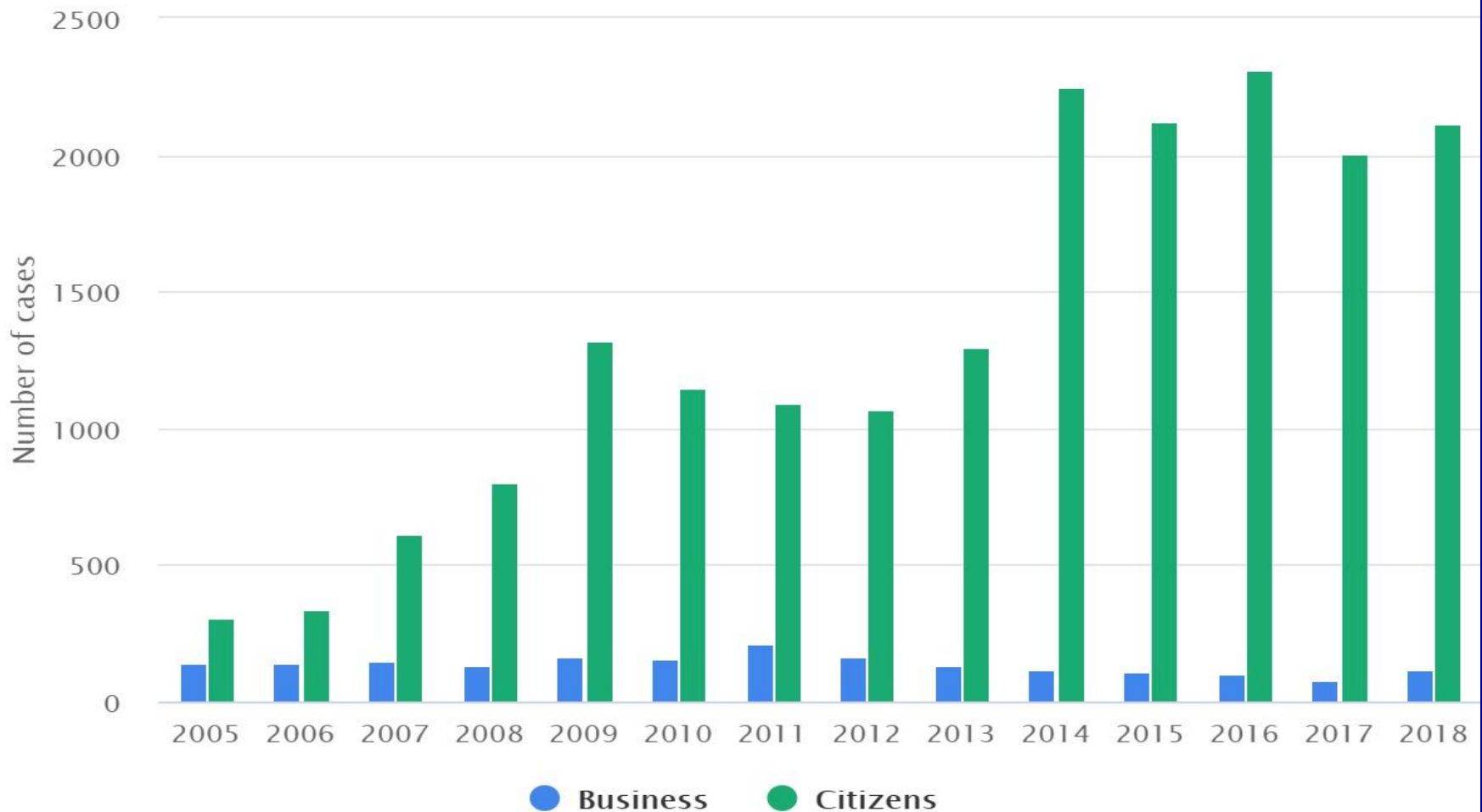
Come funziona SOLVIT



Distribuzione dei casi



Rapporto cittadini e imprese



Chi può inviare reclami



- Cittadini o imprese
- Your Europe Advice , Europe Direct Contact Centre , Commissione europea (inserimento diretto nel database SOLVIT)

ORGANISMI INTERMEDIARI:

- Organizzazioni rappresentative di cittadini ed imprese
- Reti europee (**Europe Direct**, Enterprise European Network, Eurodesk, EURES, Centro europei consumatori)
- Ordini professionali
- Pubbliche Amministrazioni centrali, regionali e locali (URP)
- Patronati e sindacati

Reciproci vantaggi, a beneficio dei cittadini e delle imprese:

- per gli **Organismi intermediari**: inviare reclami al Centro italiano, mantenendo eventualmente i contatti diretti con il pubblico (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

La Commissione europea (DG Grow):

- fornisce un parere legale informale in caso di divergenza tra i Centri nazionali
- effettua un monitoraggio sui casi non risolti, ripetitivi e strutturali per intraprendere azioni preventive e segnalarli ai servizi più formali della CE (Pilot, infrazioni)
- può inviare reclami a SOLVIT

Perché SOLVIT funziona



- scadenze certe
- trasparenza
- assistenza tecnica, legale e di altra natura da parte della Commissione Europea
- controllo di qualità e performance

Internal Market Scoreboard 2019 della Commissione europea:

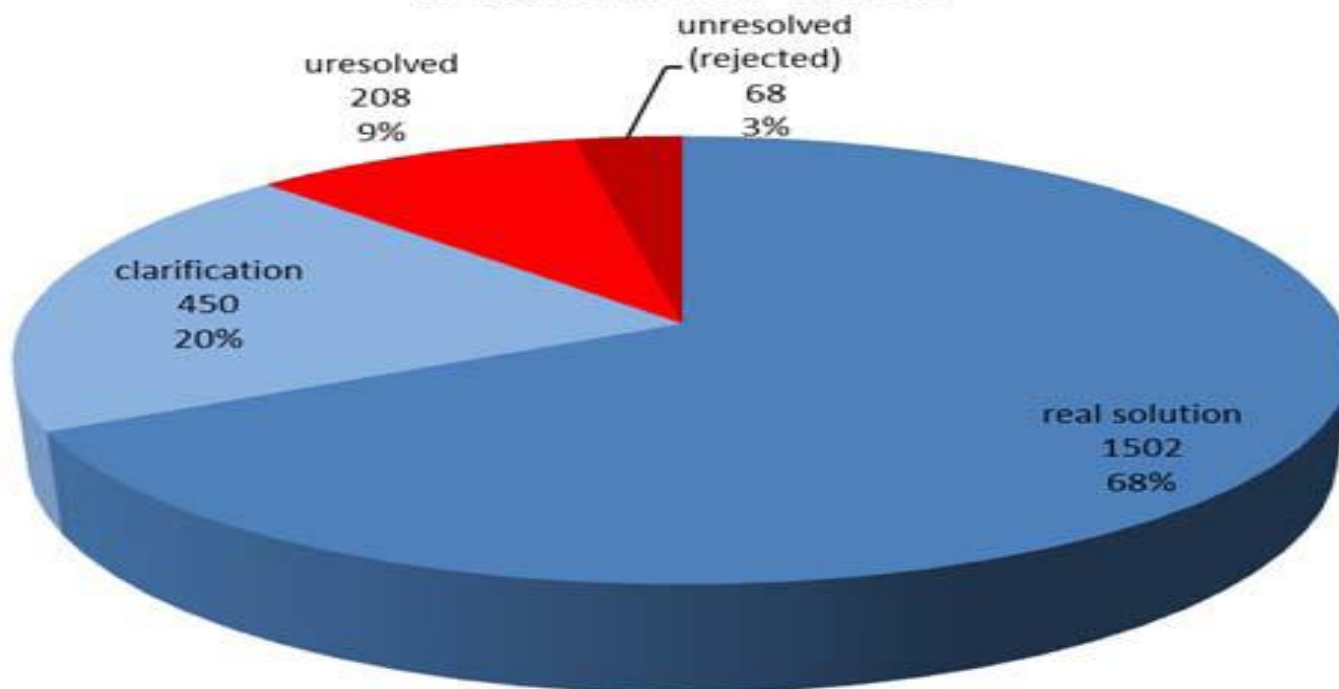
Rete europea

- incremento progressivo del numero dei casi gestiti
- 90 % risolti positivamente (70% casi imprese)
- tempistica media 82 giorni
- oltre 4.800 persone hanno ricevuto assistenza

Centro italiano

- nel 2018 ha risolto positivamente il 96% in 67 giorni (media superiore a quella UE)
- rispetto del termine di 7 giorni (5 lavorativi) per un primo feedback del reclamo nel 95% dei casi
- casi aperti in 30 giorni nel 79% dei casi (raccolta documentazione, analisi legale)

Outcome of cases



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@palazzo.chigi.it
- compilando la versione stampabile del modulo di denuncia e inviandola via fax o per posta

Per maggiori informazioni



<http://ec.europa.eu/solvit/>
www.politicheeuropee.it

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche Europee

Largo Chigi , 19 - 00187 Roma

Tel. 06.67795844

Fax. 06.67795044

solvit@palazzochigi.it

ALTRE RETI EUROPEE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

La tua Europa Consulenza

I Centri SOLVIT possono avvalersi di questo servizio della Commissione europea per cittadini e imprese formato da giuristi indipendenti che:

- forniscono consulenze gratuite e personalizzate in una settimana
- chiariscono la normativa europea
- spiegano come esercitare i diritti di dell'UE
- sito web: http://europa.eu/youreurope/advice/index_it.htm

Centri di assistenza per le qualifiche professionali

- forniscono ogni informazione utile sul riconoscimento delle qualifiche professionali previste dalla direttiva 2005/36/EC e sulla legislazione nazionale che disciplina le professioni
- Cooperano strettamente per assistere i cittadini nell'ottenimento dei diritti conferiti dalla direttiva
- Punto di contatto italiano: Pres. Cons. Min. - DPE
centroassistenzaqualifiche@politicheeuropee.it

Rete Europea NARIC

- Informazioni sul riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero
- Informazione e supporto sulle opportunità di studio all'estero
- <https://www.enic-naric.net/>
- Italia: CIMEA (Centro Informazioni Mobilità Equivalenze Accademiche) - info@cimea.it

Rete europea FIN - NET

- Rete europea per la risoluzione delle controversie sui 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, nel caso di una lite con un prestatore di servizi finanziari all'estero

Punti di contatto italiani della FIN-NET

- Per le controversie transfrontaliere in materia di assicurazioni: autorità competente è l'Istituto per la vigilanza delle assicurazioni (IVASS)
- Per le controversie transfrontaliere in materia bancaria: Arbitro Bancario finanziario (banche, mutui, poste s.p.a) Conciliatore bancario finanziario e Arbitro per le Controversie finanziarie.

- Caso IT/ES: assistenza sanitaria
- Caso ES/IT: riconoscimento qualifiche professionali
- Caso IT/NL : Accesso all'istruzione
- Caso RO/IT: libera circolazione delle persone