

La rete europea SOLVIT: supporto ai cittadini e alle imprese nel caso di inadempienze delle Pubbliche Amministrazioni di altri Stati membri dell'Unione europea e dello Spazio economico europeo

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento per le Politiche europee

Centro Solvit italiano

Webinar Trentino Sviluppo, 4 maggio 2021

SOLVIT (dalla contrazione inglese di "Solve it") è una rete europea di assistenza a cittadini e imprese costituita da 30 Centri nazionali presenti negli Stati UE e SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) che gratuitamente cooperano per risolvere problemi:

1 - **transfrontalieri**

2 - causati da una presunta **violazione del diritto europeo**

3 - da parte di una **Pubblica Amministrazione**

Tutti i Centri SOLVIT operano presso Pubbliche Amministrazioni (in Italia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche europee) e sono coordinati dalla Commissione europea - DG Grow.

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) sono spesso costose e hanno una durata troppo lunga.
- 3 SOLVIT ha l'obiettivo di offrire al cittadino e all'impresa una soluzione rapida e pragmatica (70 giorni); è basato su una Raccomandazione (strumento non vincolante)
- 4 la soluzione non vincola il richiedente che può sempre adire vie più formali

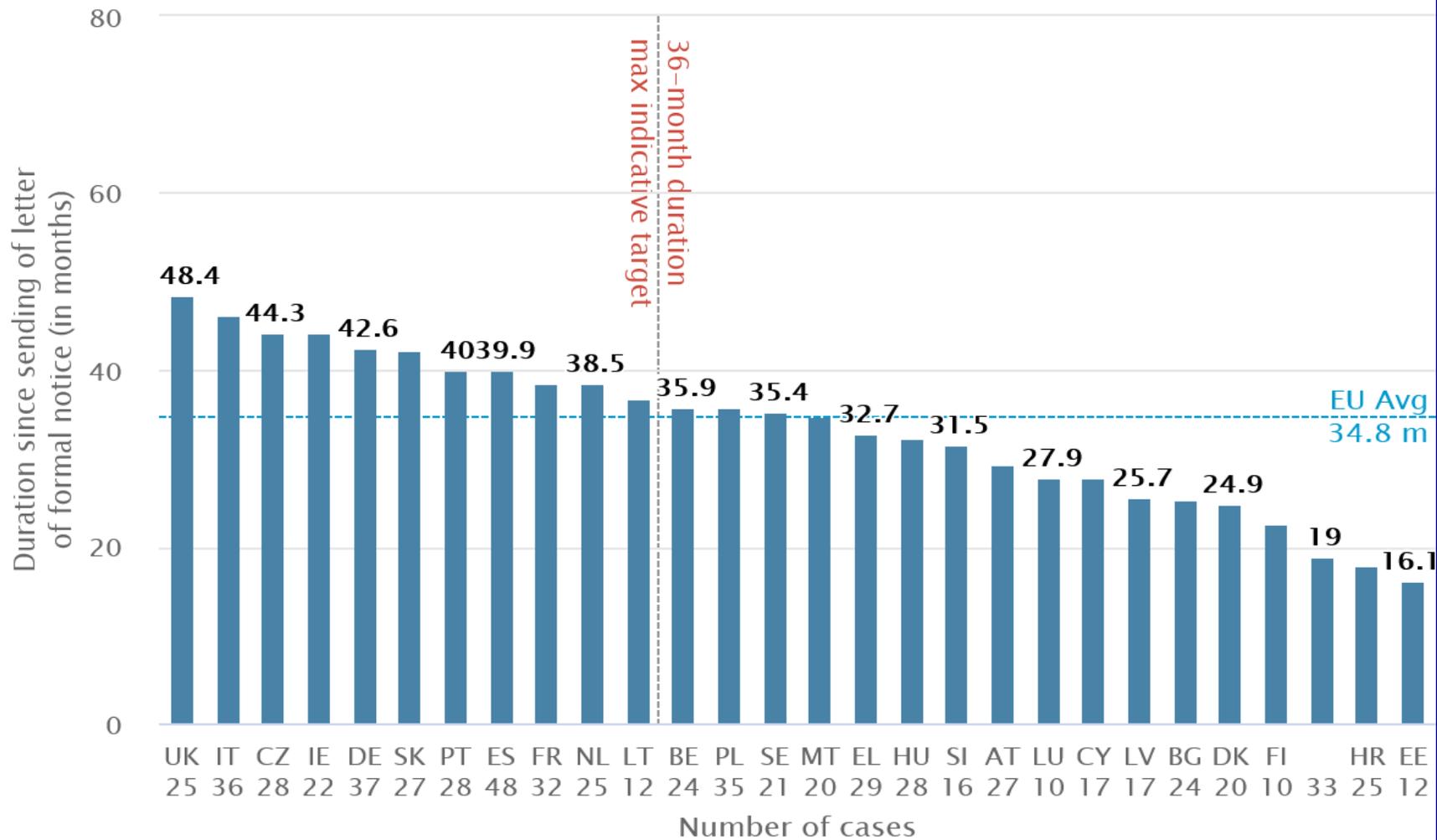
Di cosa non si occupa SOLVIT



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

Durata procedure d'infrazione



Problematiche di cittadini



Sicurezza sociale e salute

Libertà circolazione persone

Riconoscimento qualifiche professionali

Libera circolazione dei lavoratori e dei servizi

Registrazione veicoli a motore e patenti

Accesso all'educazione

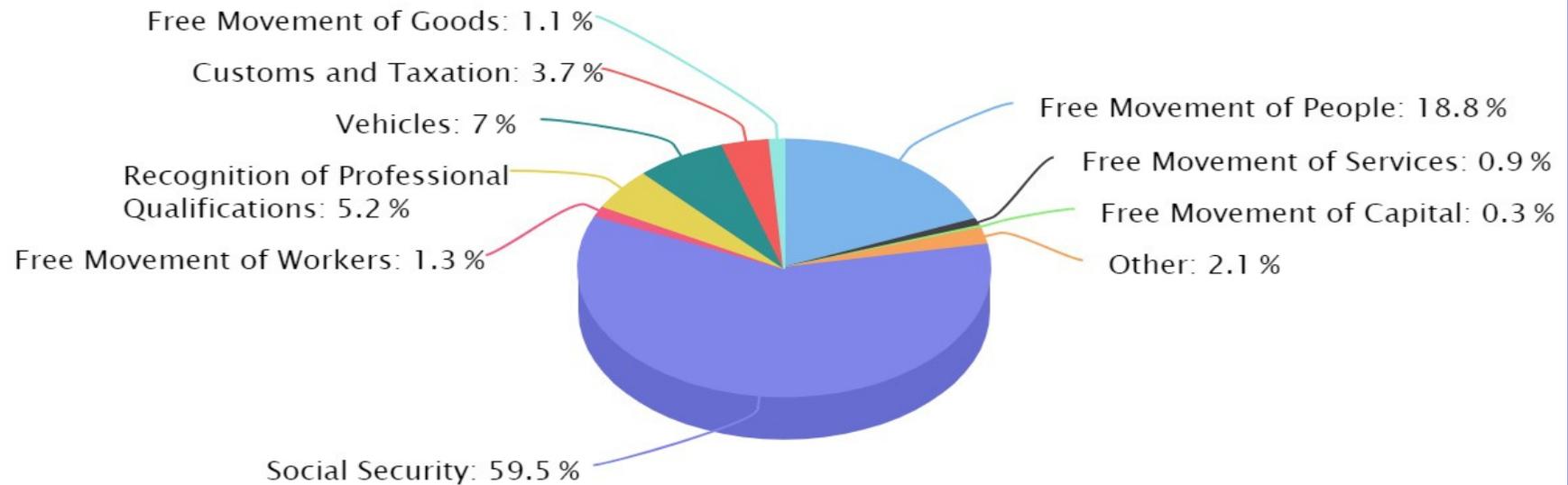
Problemi sulla sicurezza sociale



- Erogazione/calcolo della **pensione** per cittadini che hanno lavorato in più Paesi europei – Pensioni di reversibilità e di inabilità
- **Assegni familiari e disoccupazioni**
- Copertura/rimborso **spese sanitarie** per cure ricevute in un altro Paese europeo

- 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

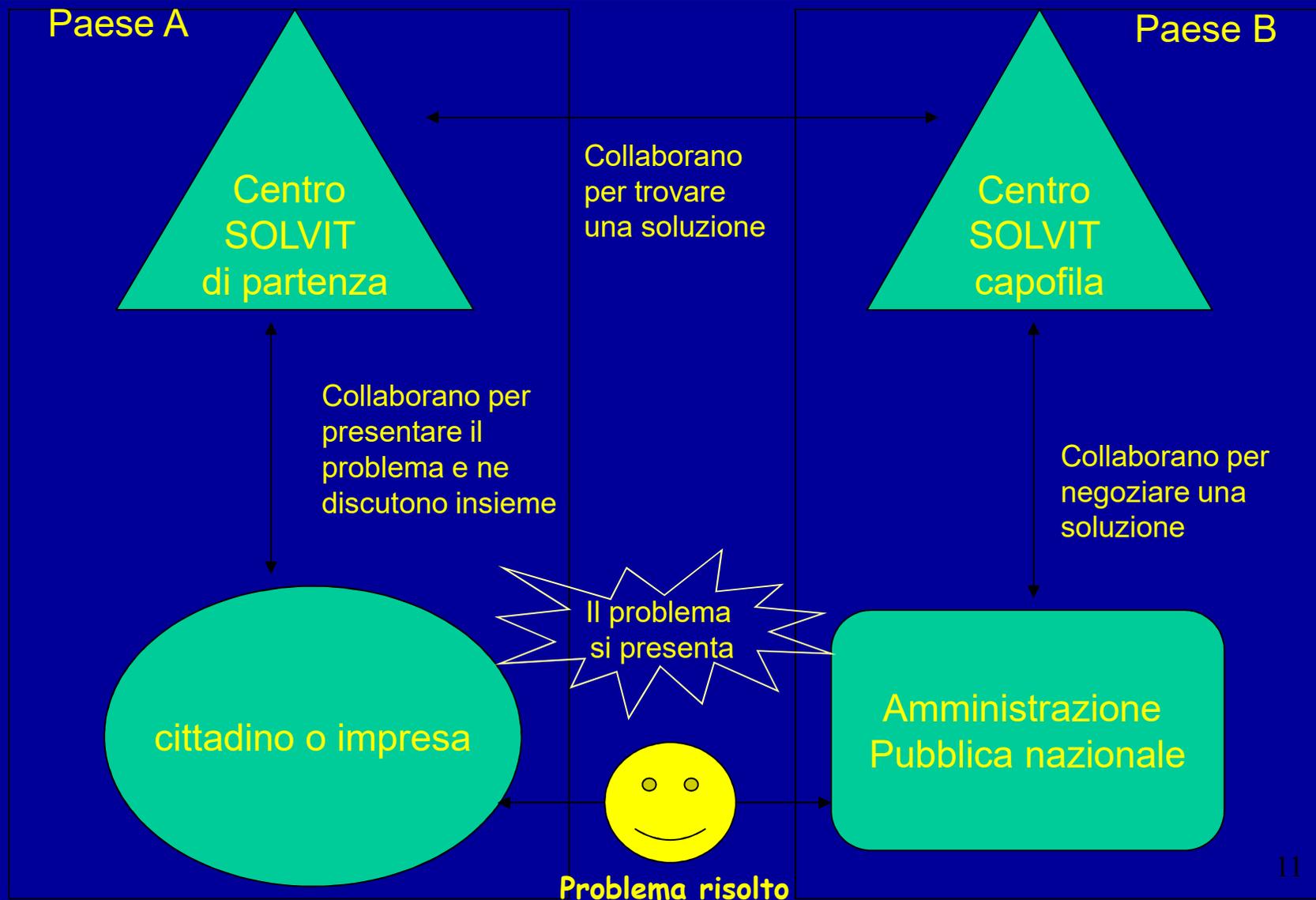


Come funziona SOLVIT



- 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 in 10 settimane dall'apertura del caso

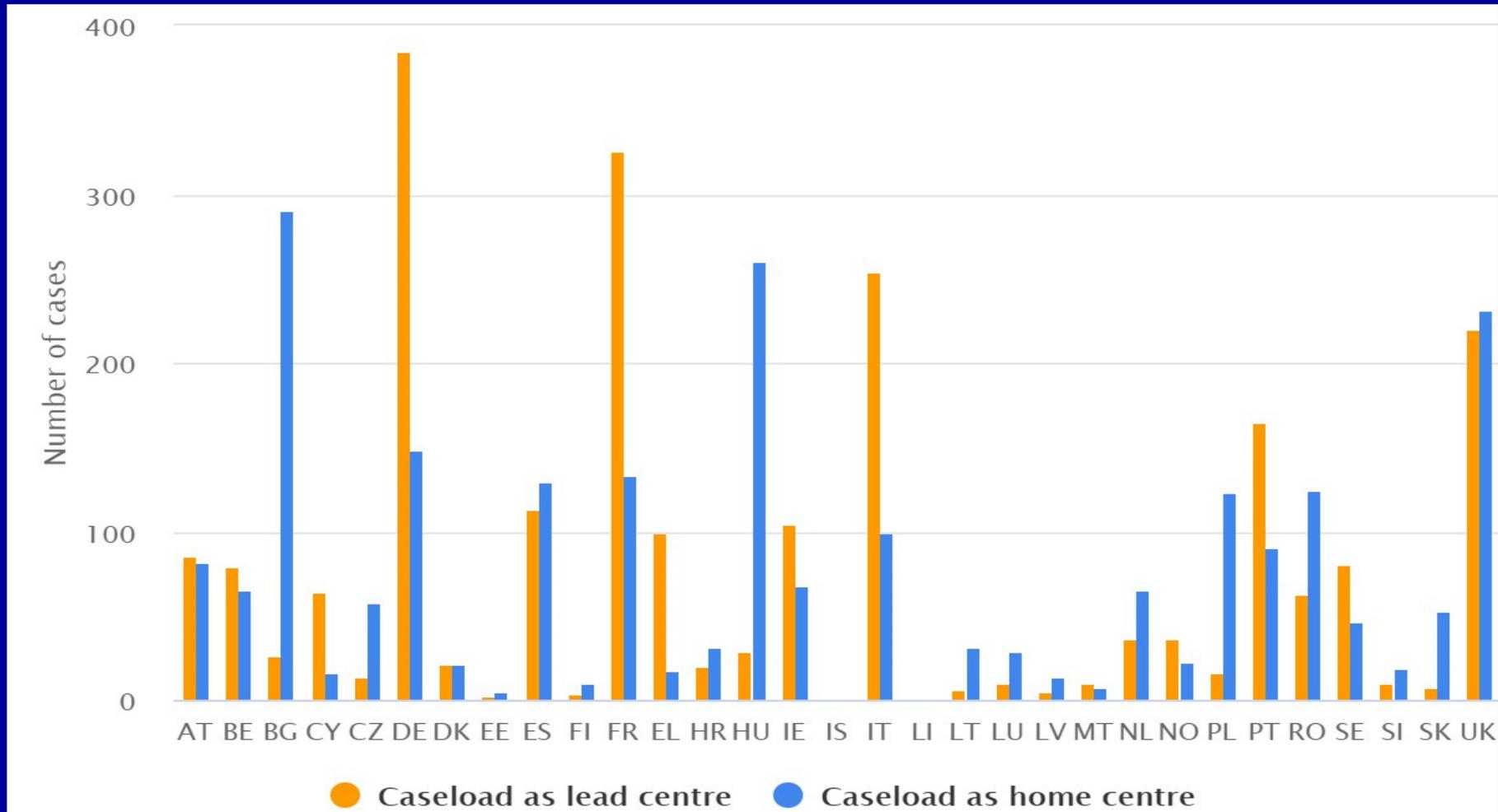
Come funziona SOLVIT



La Commissione europea:

- fornisce un parere legale informale in caso di divergenza tra i Centri nazionali
- Organizza training di formazione e riunioni periodiche
- effettua un monitoraggio dei casi non risolti, strutturali e ripetitivi per intraprendere azioni preventive
- Dal 2015 può inviare reclami a SOLVIT

Numero dei casi (ufficiali)



Rete europea

- incremento progressivo del numero dei casi gestiti
- 89 % risolti positivamente (81% casi imprese)
- tempistica media 82 giorni
- oltre 5.357 persone hanno ricevuto assistenza (56% non accettazione dei casi per mancata violazione del diritto europeo)

Centro italiano

- tra i primi 3 Paesi per carico di lavoro (dopo FR, DE e ES)
- nel 2019 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 93% dei casi
- casi aperti in 30 giorni nel 72% dei casi (raccolta documentazione, analisi legale)

I sette parametri di valutazione



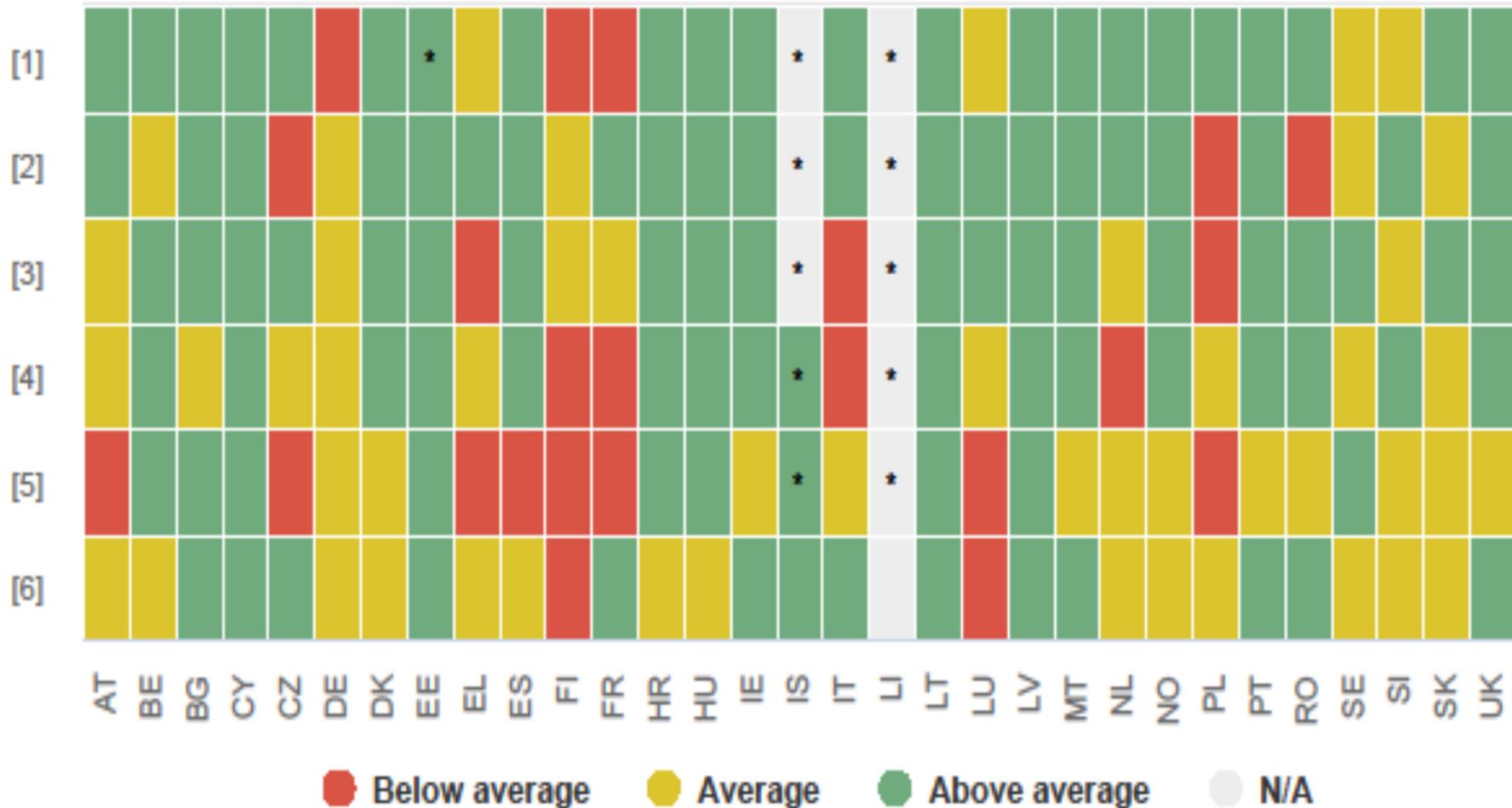
Home Centre (Centro che apre il caso)

- [1] risposta al cittadino/impresa entro 7 giorni dall'apertura del reclamo
- [2] preparazione del caso entro i 30 giorni (raccolta documentazione, istruttoria e individuazione della possibile violazione)
- [3] accettazione/rifiuto di una soluzione proposta da un altro Stato entro 7 giorni
- [4] Rifiuto del reclamo del cittadino/impresa entro i 30 giorni

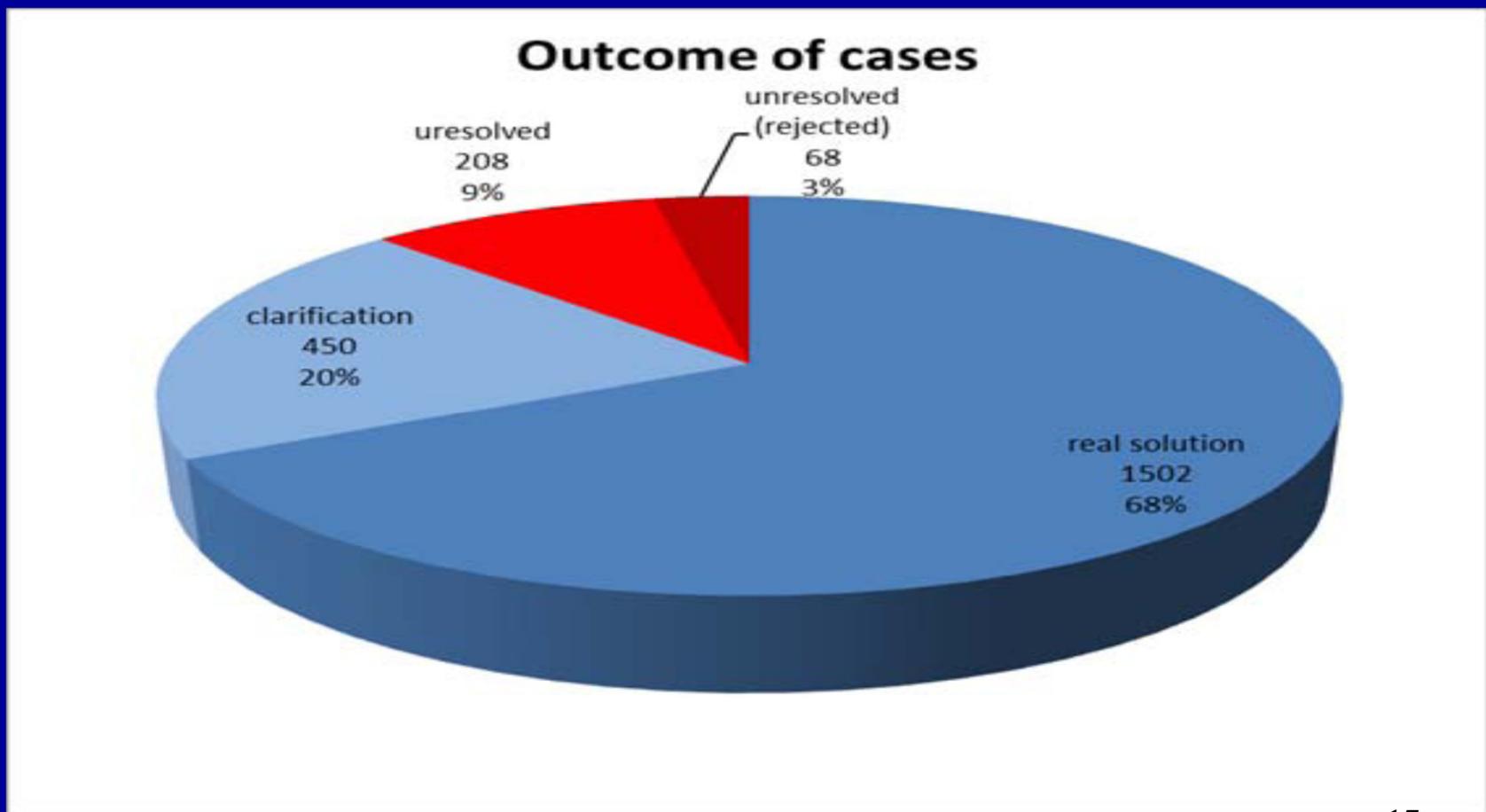
Lead Centre (Centro che riceve il caso)

- [5] Accettazione/rifiuto caso entro i 7 giorni dall'apertura da parte di un altro Stato
- [6] Risoluzione di un caso entro i 70 giorni dall'accettazione
- [7] tasso di risoluzione

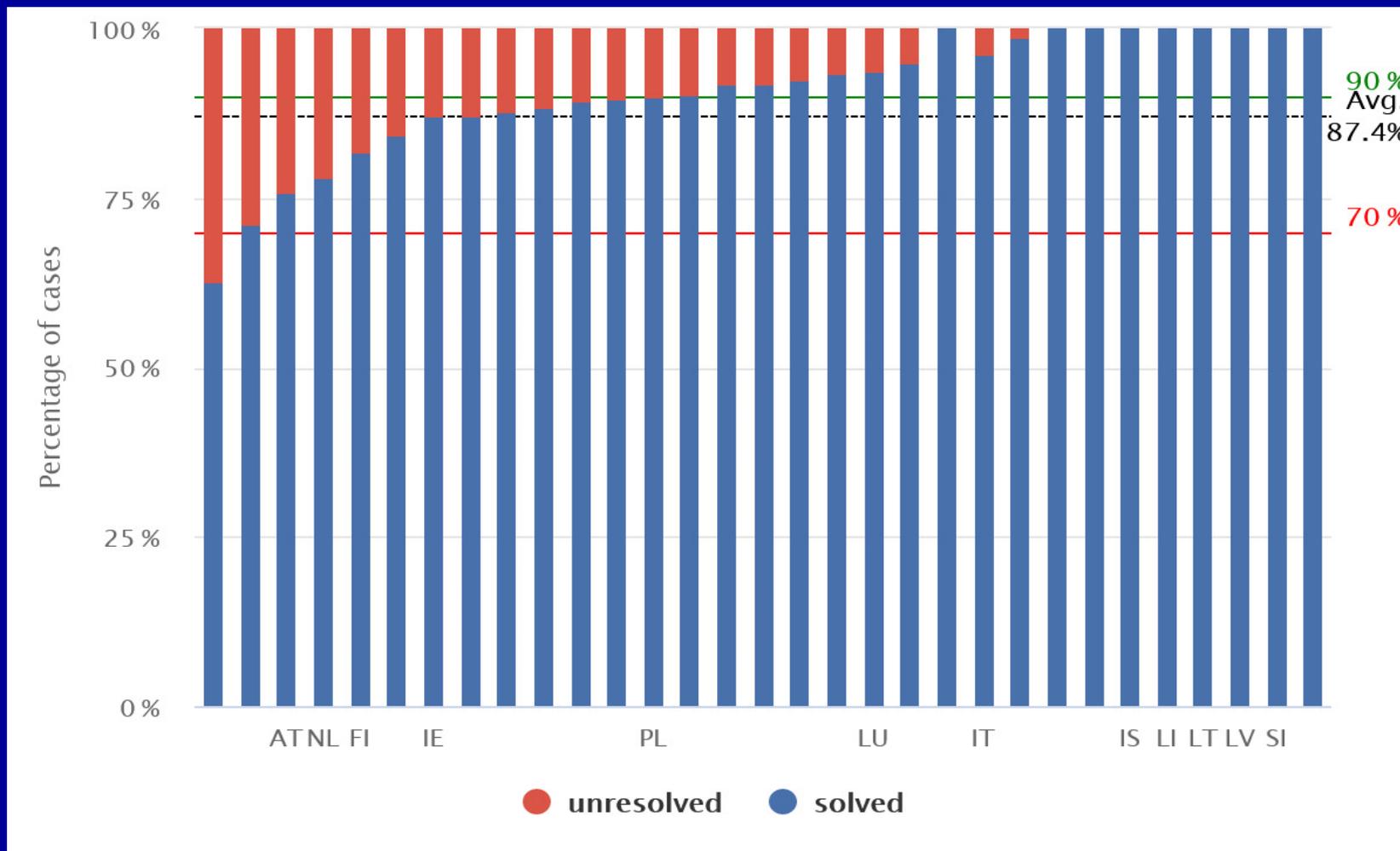
Risultati Scoreboard 2020



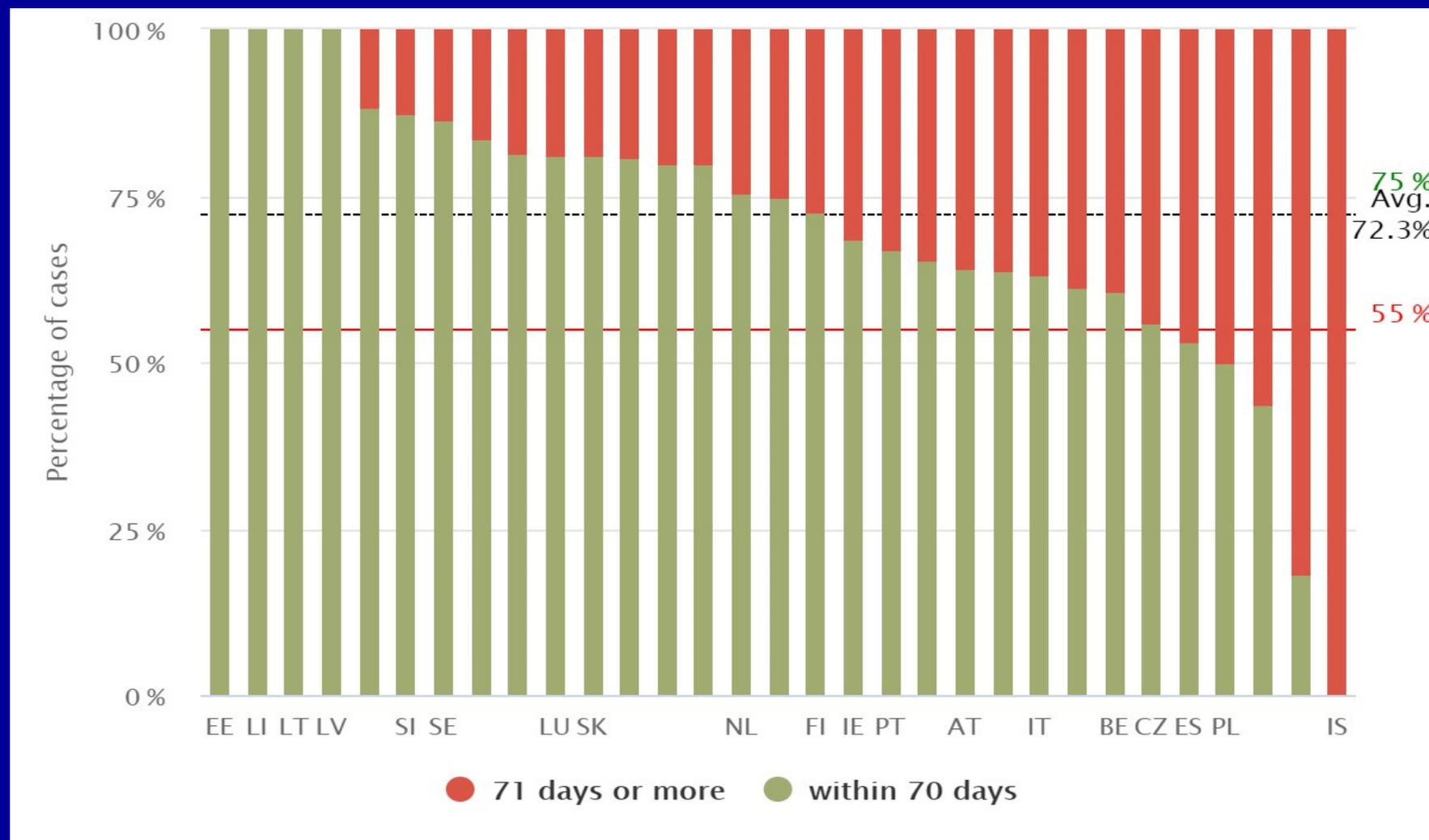
Analisi dei risultati



Tasso di risoluzione (parametro 7)



Tempi di risoluzione (parametro 6)



Problematiche non risolte

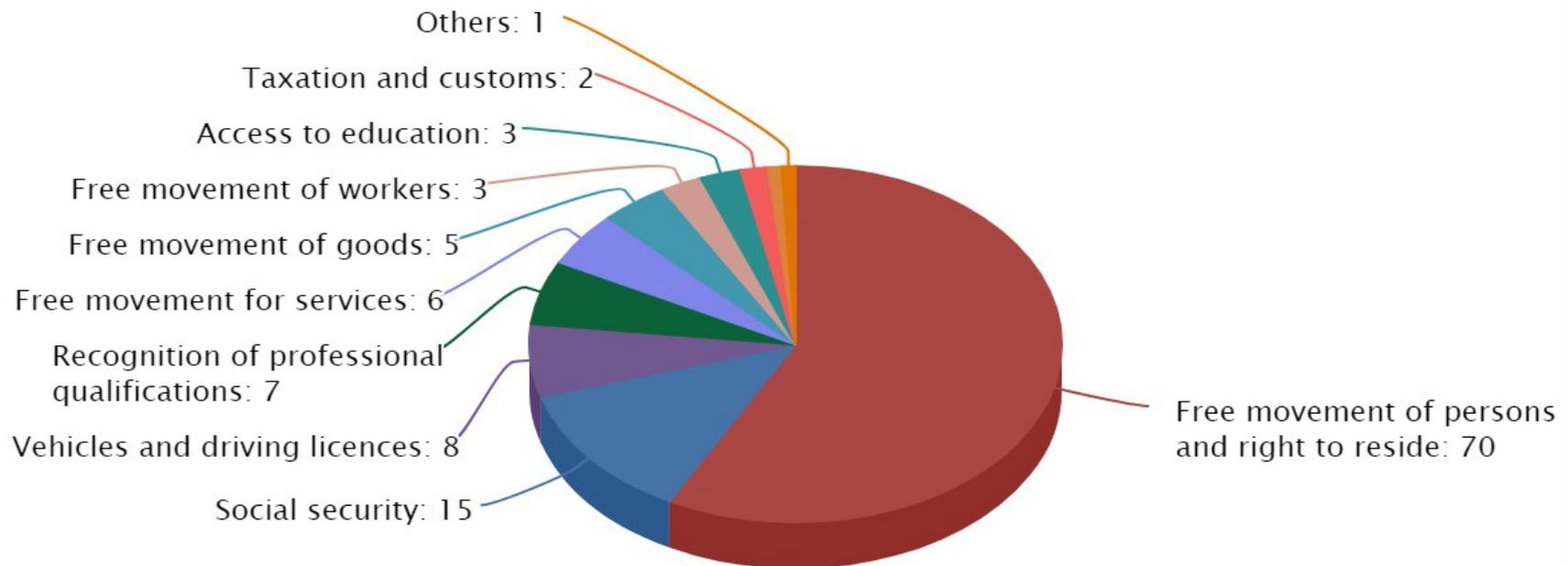


Nel Piano di azione sul rafforzamento della rete europea SOLVIT, tutti i casi SOLVIT

- non risolti
- ripetitivi
- strutturali

sono segnalati dal SOLVIT team della Commissione europea ai Coordinatori dell'EU Pilot/infrazioni delle diverse Direzioni generali della Commissione europea

Casi per difficoltà strutturali



Ultimi sviluppi della rete



BREXIT: i Centri SOLVIT sono diventati trenta

Il Regno Unito non fa più parte dell'Unione europea dal 1 febbraio 2020. In base all'accordo di transizione, il Centro solvit inglese ha continuato a far parte della rete Solvit gestendo casi di violazione della normativa europea fino al 31 dicembre 2020

- tutti i casi (come lead e come home) sono stati ritirati con la motivazione "Brexit"
- i casi fuori tempo massimo di 70 giorni nel database sono stati chiusi come non risolti
- il Centro inglese ha comunicato di poter continuare a gestire le richieste pervenute prima del 31 dicembre tramite comunicazioni dirette con gli altri Centri (fuori database).

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

Casi SOLVIT su cittadini



- Caso Italia/Francia: assistenza sanitaria
- Caso Italia/Spagna: sicurezza sociale
- Caso Romania/Italia: rilascio certificati
- Caso Italia/Francia: patenti

Assistenza sanitaria – IT/FR



- Un cittadino italiano è stato ricoverato in emergenza in un ospedale francese per una colica renale. Nonostante abbia esibito la tessera sanitaria europea, ha ricevuto dieci mesi dopo il rientro in Italia una fattura di 1.060 euro
- Base giuridica: Violazione art 19 del Reg 883/2004 e art 25 del Regolamento 987/2009
- A seguito dell'apertura del caso, il Centro Solvit francese è riuscito a far annullare la fattura (53 giorni)

Indennità di disoccupazione: IT/ES



- Un ragazzo spagnolo ha lavorato per 3-4 anni in Italia. A seguito di licenziamento è ritornato nel suo Paese ma non riusciva a percepire la disoccupazione
- Il Centro impiego spagnolo richiede il "Portable document" PD che deve essere rilasciato dalle autorità italiane, ma l'Inps a cui ha fatto richiesta si rifiuta. Tuttavia, sono le autorità spagnole a non rispettare la normativa europea (cooperazione tra Amministrazioni)
- Violazione art 54 par. 2 del Reg 987/2009
- Grazie all'intervento del SOLVIT l'interessato ottiene il pagamento della disoccupazione

E-mail dell'interessato: I entered the SEPE Web last Friday and I can confirm that according to the information I can see, the problem seems to have been solved. A big thank you to the Solvit Team for the great support and efficiency !

Libera circolazione persone RO/IT

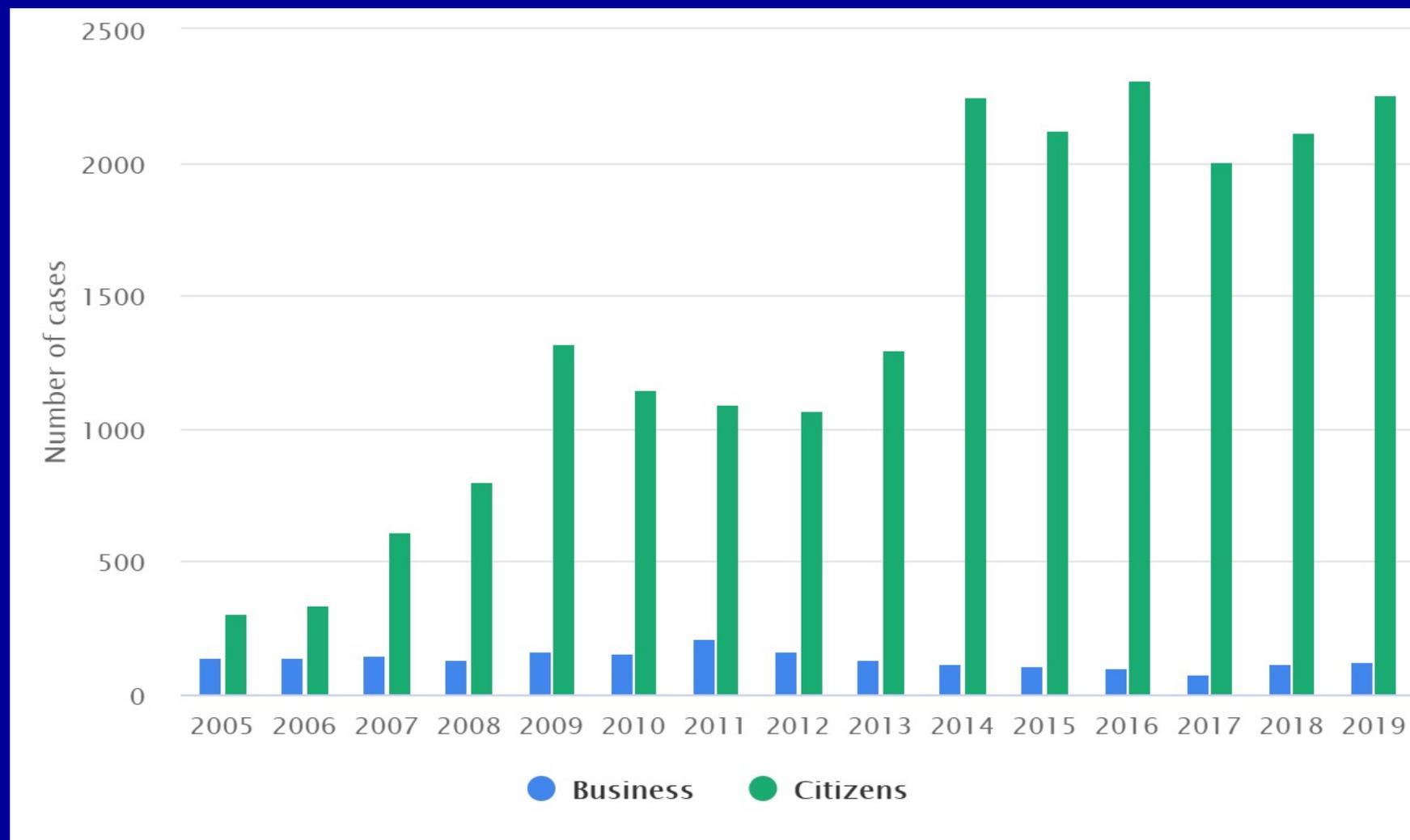


- Una cittadina rumena divorziata da un cittadino italiano vuole ottenere il riconoscimento del divorzio nel suo Paese per risposarsi. Aspetta un bambino dal suo nuovo compagno. Essendosi sposata in Italia ha necessità di un certificato emesso dall'autorità italiana che non le viene rilasciato (modulo europeo)
- Violazione dell'art 39 del Regolamento 2003/2201/CE relativo alla competenza, al riconoscimento e all'esecuzione delle decisioni in materia matrimoniale e in materia di responsabilità genitoriale
- Il Centro Solvit italiano ha consultato il tribunale e il Comune interessati risolvendo poi il caso in 38 giorni

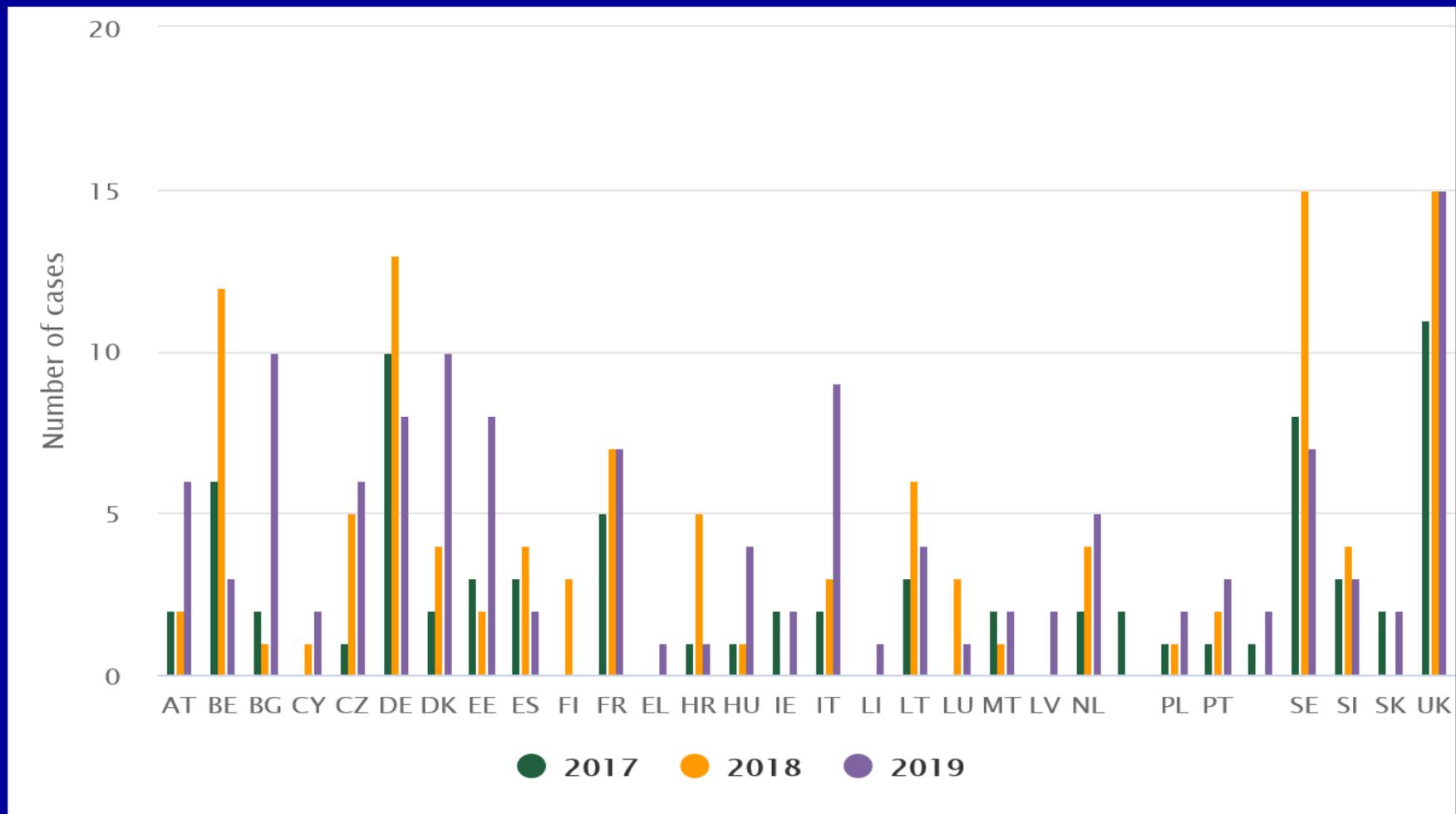
- Una cittadino italiano, di professione camionista e residente in Francia da molti anni, aveva necessità di convertire la sua patente italiana in quella francese. Aveva più volte integrato la documentazione e atteso 18 mesi, senza ottenere la conversione. La patente era infine scaduta
- Autorità oggetto del reclamo: Prefecture de Nantes
- Base legale: direttiva 2006/126/CE art. 11
- Il Centro Solvit francese riesce a risolvere il caso, anche se con molto ritardo. Problema ripetitivo in Francia

Il servizio SOLVIT per le imprese: i business cases

Rapporto cittadini e imprese



distribuzione casi imprese



SOLVIT per le imprese



- La rete europea SOLVIT è ancora poco utilizzata dalle imprese
- 128 business cases nel 2019 (Italia 4%) aperti soprattutto da Danimarca, Regno Unito e Bulgaria
- buon tasso di risoluzione: 80%
- Sistema gratuito che si relaziona con i referenti delle Pubbliche Amministrazioni competenti nel settore specifico del problema sollevato

SOLVIT per le imprese



Ipotesi sul limitato utilizzo di SOLVIT da parte delle imprese:

- mancata conoscenza di questo strumento
- maggiore organizzazione: uffici legali, consulenti e avvocati
- possibile sfiducia in quanto è basato sul principio della cooperazione amministrativa

Le imprese possono, invece, beneficiare del servizio: vediamo qualche esempio!

Fiscalità RO/IT (business cases)



Una società italiana ha inviato una richiesta di rimborso IVA ad aprile 2019 all'ANAF rumena (tramite un intermediario). Dopo 8 mesi non ha ancora ricevuto risposta.

Violazione direttiva 2008/9/CE art 19 che prevede termine di 4 e 6 mesi per emettere una decisione.

Grazie all'intervento del Solvit, la compagnia ha ricevuto il rimborso dovuto (caso risolto in 21 giorni).

...molti casi simili di imprese italiane risolti nel 2020.

- Una società inglese che offre servizi di catering in una località sciistica italiana attende un rimborso dell'IVA da parte dell'Agenzia delle Entrate richiesto nel 2017.
- L'agenzia delle entrate sta processando le richieste relative al 2015.
- La direttiva 2008/9/CE stabilisce norme dettagliate per il rimborso IVA ai soggetti passivi non stabiliti nello Stato del rimborso.
- Il ricorso al SOLVIT ha consentito alla società di ottenere il rimborso del credito.

Una cittadina danese residente in Italia lavora per una società danese prevalentemente in telelavoro e in parte residuale in Danimarca.

La società ha richiesto all'ente danese il rilascio del mod. A1 , che determina quale è lo Stato dove il cittadino è assicurato ai fini previdenziali nel caso in cui l'attività venga esercitata in due Stati come previsto dal Regolamento 987/2009.

L'ente danese trasmette la richiesta all'INPS come Stato di residenza del lavoratore. L'INPS non rilascia il mod. A1 per una diversa interpretazione della normativa.

Con l'intervento di mediazione del SOLVIT, la posizione della richiedente è stata nuovamente esaminata e l'INPS ha rilasciato il documento .

Recenti sviluppi della rete



MUTUO RICONOSCIMENTO:

- Regolamento (UE) 2019/515 relativo al reciproco riconoscimento delle merci legalmente commercializzate in un altro Stato membro (entrato in vigore il 19 aprile 2020)
- Target: imprese
- L'articolo 8 del regolamento prevede una specifica procedura Solvit per la risoluzione dei problemi nel caso in cui le decisioni amministrative emesse dagli Stati membri risultano incompatibili con il Regolamento e siano pertanto necessarie delle misure correttive
- Tutte le decisioni amministrative dovranno menzionare Solvit tra gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie: a seguito di una controversia transfrontaliera tra un operatore economico di uno Stato membro e una Pubblica Amministrazione di un altro Stato membro, l'operatore economico potrà pertanto rivolgersi al Centro Solvit in cui è stabilita la società

Recenti sviluppi della rete MR



- Il Centro valuta la possibilità di aprire un caso per violazione del Regolamento: durante la trattazione uno dei due Centri Solvit coinvolti potrà chiedere alla Commissione europea un parere che viene rilasciato entro due mesi (sospensione della tempistica).
- Workflow separato rispetto agli altri casi
- Il parere è reso pubblico per contribuire alla migliore comprensione delle norme da parte di tutte le parti interessate
- Può inoltre essere utilizzato nell'ambito di un eventuale ricorso giudiziario se il caso non viene risolto

- Una ditta italiana vuole immettere nel mercato francese un fertilizzante già commercializzato in Belgio. L'autorizzazione necessaria viene negata
- Autorità oggetto del reclamo: ANSES
- Base giuridica: Regolamento 2019/515
- Caso ancora aperto

Libera circolazione delle merci IT/MT



- Caso gestito con il precedente regolamento 764/2008/CE : un'azienda italiana vuole commercializzare a Malta integratori alimentari e cosmetici già registrati e in commercio in Italia.
- Dopo due anni ancora attende nulla osta
- Problema dovuto a carenza d'informazioni
- Grazie a SOLVIT, le Autorità competenti maltesi hanno rilasciato le informazioni necessarie per la commercializzazione

- La gendarmeria francese ha fermato un trasportatore con un veicolo commerciale leggero di un'azienda italiana perché sprovvisto di licenza internazionale, elevando una multa di 750 euro e sottoponendo il veicolo a fermo fino al pagamento della multa
- Regolamento 1072/2009 (norme comuni per accesso a mercato internazionale del trasporto su strada)
- La multa è stata annullata

La libera circolazione dei professionisti nell'Unione europea

LA LIBERA CIRCOLAZIONE DEI PROFESSIONISTI NELL'UNIONE EUROPEA

La possibilità di esercitare attività economiche in un altro paese dell'UE è un diritto fondamentale dei cittadini europei, sancito dal Trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Tuttavia, entro i limiti delle norme che disciplinano il mercato interno, ogni Stato membro è libero di subordinare l'accesso a una determinata professione al possesso di una qualifica professionale specifica. Ciò costituisce un ostacolo alla libera circolazione dei professionisti nell'Unione europea. Le istituzioni europee hanno pertanto introdotto norme che agevolano il reciproco riconoscimento delle qualifiche professionali tra Stati membri, come la Direttiva 2005/36/CE.

DIRETTIVA 2005/36/CE RELATIVA AL RICONOSCIMENTO DELLE QUALIFICHE PROFESSIONALI

La Direttiva 2005/36/CE ha assorbito in un unico testo tutti gli strumenti normativi in materia di qualifiche incorporando 3 Direttive sul regime generale di riconoscimento delle qualifiche professionali e 12 Direttive relative alle professioni settoriali .

La Direttiva 2005/36/CE è stata recepita in Italia con il decreto legislativo 206/2007.

OBIETTIVO

Favorire la libera circolazione dei professionisti tra gli Stati membri, al fine di consentire al professionista di esercitare, in uno Stato membro diverso da quello dove ha conseguito la qualifica professionale, la professione per la quale è qualificato purché sia regolamentata nello Stato membro di stabilimento.

La direttiva non è applicabile alle professioni disciplinate da direttive specifiche.

A CHI SI APPLICA

Cittadini degli Stati membri dell'Ue, Islanda, Norvegia, Liechtestein.

Familiari extra UE di cittadino UE che esercita libera circolazione all'interno UE.

Cittadini di paesi extra UE soggiornanti di lungo periodo o titolari di permesso unico per lavorare in uno Stato UE.

Cittadini a cui è stato riconosciuto lo status di rifugiato.

In base ad un accordo bilaterale anche alla Svizzera.

LIBERTA' DI STABILIMENTO

Nel caso in cui un cittadino decida di stabilirsi in un altro Stato membro per esercitare la propria professione, la Direttiva prevede 3 regimi per il riconoscimento delle proprie qualifiche professionali.

RICONOSCIMENTO AUTOMATICO

Si applica alle cd. professioni settoriali: medico, infermiere, odontoiatra, veterinario, ostetrica, farmacista, architetto. I requisiti minimi di formazione di queste professioni sono stati armonizzati a livello europeo.

La Direttiva fissa le condizioni minime di formazione per ciascuna di queste professioni anche per quanto riguarda la durata minima degli studi.

L'Allegato V della Direttiva elenca i titoli di formazione conformi alla direttiva rilasciati da ogni Stato membro.

RICONOSCIMENTO BASATO SULL'ESPERIENZA PROFESSIONALE

Si applica alle attività dei settori artigianale, commerciale o industriale indicate nella Direttiva (all. IV).

Nella Direttiva sono indicati la natura e la durata dell'esperienza professionale e in taluni casi anche della formazione.

Lo Stato ospitante dovrà riconoscere, come prova sufficiente, l'aver svolto la professione nello Stato di origine nel rispetto dei requisiti stabiliti in direttiva per quella specifica attività professionale.

IL SISTEMA GENERALE

Il cittadino, pienamente qualificato ad esercitare una professione nello Stato di origine, ha diritto al riconoscimento della propria qualifica per accedere ed esercitare la stessa professione nello Stato di stabilimento, se regolamentata.

Se nello Stato di origine la professione è regolamentata e non lo è nello Stato ospitante, il cittadino la potrà esercitare senza riconoscimento; se invece il cittadino proviene da uno Stato che non regola la professione e la professione è regolamentata nello Stato ospitante ha diritto al riconoscimento previa dimostrazione di un anno di esperienza professionale.

IL SISTEMA GENERALE

Il regime generale si applica anche nei casi in cui il cittadino non possiede i requisiti previsti per il riconoscimento automatico /esperienza professionale.

Il riconoscimento non è automatico ma prevede un confronto tra i percorsi formativo-professionale previsti nei due Stati e la possibilità, in caso di differenza sostanziale, di condizionare il riconoscimento a misure compensative.

LIBERA PRESTAZIONE DI SERVIZI

Il cittadino ha diritto di prestare servizi temporaneamente ed occasionalmente in un altro Stato membro senza l'obbligo di ottenere il riconoscimento delle proprie qualifiche.

Nel caso la sua professione non sia regolamentata nel paese di origine, lo stato membro ospitante può richiedere al lavoratore di certificare un'esperienza professionale di almeno un anno.

Il cittadino è dispensato dai requisiti imposti ai professionisti dello Stato ospitante, quali iscrizione ad albo o ad un ente di previdenza sociale.

LIBERA PRESTAZIONE DI SERVIZI

Il cittadino che si sposta da uno Stato all'altro per la prestazione di servizi deve inviare allo Stato ospitante una dichiarazione scritta.

Lo Stato ospitante può decidere di verificare le qualifiche del prestatore, nel caso di professioni che hanno un impatto sulla salute e sicurezza pubblica, e qualora riscontri sostanziali differenze tra le qualifiche professionali, imporre una prova attitudinale prima di autorizzarlo a svolgere la prestazione.

CENTRI DI ASSISTENZA PER LE QUALIFICHE PROFESSIONALI

I centri di assistenza forniscono ai cittadini e agli altri punti di contatto ogni informazione utile sul riconoscimento delle qualifiche professionali prevista dalla direttiva 2005/36/CE e sulla legislazione nazionale che disciplina le professioni.

Cooperano strettamente per assistere i cittadini nell'ottenere i diritti conferiti dalla direttiva.

Il centro assistenza è presente anche in Svizzera.

In Italia il centro opera presso il Dipartimento per le politiche europee <http://www.politicheeuropee.gov.it/it/attivita/centro-di-assistenza-per-il-riconoscimento-delle-qualifiche-professionali/>

RETE EUROPEA ENIC - NARIC

La rete europea dei centri di informazione sulla mobilità e il riconoscimento (ENIC) lavora in stretta collaborazione con i centri nazionali di informazione sul riconoscimento accademico (NARIC).
<https://www.enic-naric.net/italy.aspx>

Fornisce informazioni sul riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero.

Fornisce informazioni e supporto sulle opportunità di studio all'estero

Ogni Stato ha un centro nazionale d'informazione sul riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero.

Il centro di informazione in Italia è il CIMEA
<http://www.cimea.it/it/index.aspx>

CASO SOLVIT UK – IT riconoscimento professione acconciatore



Un cittadino italiano chiede il riconoscimento della professione di acconciatore in base all'esperienza professionale acquisita nel Regno Unito, che non regola la professione, per accedere alla stessa professione in Italia che invece la regola.

Il Ministero dello sviluppo economico, che in Italia è l'autorità competente a riconoscere la professione, non accetta il certificato rilasciato dall'autorità inglese per un mero errore formale e per questo non riconosce il titolo al cittadino.

Dopo l'intervento del SOLVIT che ha investito anche il Dipartimento delle politiche europee quale Coordinamento Nazionale italiano per la Direttiva 2005/36/CE, il Ministero ha riconosciuto pienamente la professione al richiedente senza misure compensative.

CASO SOLVIT IT – UK riconoscimento professione architetto



Il richiedente è un architetto italiano che ha chiesto il riconoscimento della professione nel Regno Unito.

La professione di architetto è una professione settoriale che rientra nel regime di riconoscimento automatico.

L'ARB-autorità competente, gli nega il riconoscimento automatico perché la denominazione dell'Università riportata sul titolo è differente da quella indicata nell'allegato V della direttiva 2005/36.

SOLVIT Italia ha trasmesso al SOLVIT UK la notifica dell'autorità italiana alla Commissione Europea sul cambio di denominazione e dimostrato l'errore di valutazione.

Con l'intervento del SOLVIT l'autorità inglese ha riconosciuto pienamente il titolo professionale

Caso SOLVIT IT- ES riconoscimento professione ottico



Un cittadino italiano con un diploma di ottico e 20 anni di esperienza professionale ha chiesto il riconoscimento della professione in Spagna.

In Spagna la professione regolamentata è optico-optometrista e l'autorità spagnola non ritiene la professione equivalente e nega il riconoscimento.

In seguito all'intervento del SOLVIT, il Ministero della salute ha rivisto la decisione, prendendo in considerazione l'esperienza professionale tale da poter colmare alcune lacune nella formazione, e ha emesso una decisione di riconoscimento subordinata al superamento di misure compensative

Caso SOLVIT IT – CZ licenza di elettricista



Un cittadino italiano con il diploma di perito industriale iscritto alla Camera di Commercio come elettricista e residente nella Repubblica ceca ha ottenuto la licenza di elettricista ma non può emettere certificati di conformità degli impianti installati.

Per ottenere l'autorizzazione al rilascio della certificazione deve sostenere un esame in lingua ceca presso un ente statale certificatore.

Il SOLVIT ceco ha verificato che, in base ad una legge nazionale, l'esame è obbligatorio. Il caso si è risolto come chiarimento e il SOLVIT CZ ha aiutato il cittadino a risolvere problemi burocratici.

Prossimi sviluppi della rete



AUTORITA' EUROPEA DEL LAVORO:

ha iniziato l'attività nell'ottobre 2019 e sarà pienamente operativa entro il 2024. Sede Bratislava. Il suo scopo è:

- garantire che le norme dell'UE in materia di mobilità dei lavoratori e coordinamento della sicurezza sociale siano applicate in modo corretto equo, semplice ed efficace
- Facilitare l'accesso dei singoli e dei datori di lavoro alle informazioni sui loro diritti e doveri e ai relativi servizi.
- Sostenere la cooperazione tra i paesi dell'UE nell'applicazione transfrontaliera del diritto dell'Unione in materia, anche facilitando le ispezioni congiunte.
- Futura cooperazione con Solvit

Futuri sviluppi della rete



Il Piano d'azione a lungo termine per una migliore attuazione e applicazione delle norme del mercato unico prevede che Solvit diventi lo strumento predefinito di risoluzione alternativa delle controversie in tutti i settori strategici del mercato unico che comportino una decisione amministrativa - COM (2020) 94 final

ALTRE RETI EUROPEE AL SERVIZIO DEI CITTADINI E DELLE IMPRESE

La tua Europa consulenza



- **Servizio della Commissione europea di giuristi indipendenti che possono:**

fornire consulenze gratuite e personalizzate nella vostra lingua entro una settimana

chiarire la normativa europea applicabile al vostro caso

spiegare come esercitare i vostri diritti di cittadini dell'UE

m

http://europa.eu/youreurope/advice/index_it.htm

- Per domande più generali consultare il sito "La Tua Europa":

http://europa.eu/youreurope/citizens/index_it.htm

- Servizio di informazione della Commissione europea sui diritti dei cittadini europei: il sito è articolato in aree tematiche: viaggiare, lavoro e pensioni, veicoli, formalità di soggiorno, istruzione e gioventù, salute, famiglia, consumatori
- Ogni area è suddivisa in ulteriori schede informative. L'informazione su "viaggiare" ad es. contiene: documenti necessari per viaggiare in Europa, diritti dei passeggeri, trasporti e disabilità, guidare all'estero, cosa puoi portare con te, sicurezza ed emergenze viaggi tutto compreso e multiproprietà
- https://europa.eu/youreurope/citizens/index_it.htm

- Europe Direct Contact Centre : Servizio gratuito che risponde telefonicamente (0080067891011) e per e-mail a domande del pubblico
- EDCC può inoltrare a SOLVIT eventuali reclami transfrontalieri contro le Pubbliche Amministrazioni ricevuti, previo consenso dei cittadini

- 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)
- <http://www.ecc-net.it>

- 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, anche nel caso di una lite con un prestatore di servizi finanziari all'estero

Ipotesi di collaborazione con organismi intermediari



Reciproci vantaggi, a beneficio dei cittadini e delle imprese:

- per Camere di Commercio, Reti europee e organizzazioni rappresentative di cittadini/imprese, Associazioni di categoria, Ordini professionali, Uffici Relazioni con il Pubblico (URP): inviare reclami al Centro italiano, mantenendo i contatti con cittadini e imprese (accedendo al sito web o compilando il formulario dei reclami)
- per il Centro italiano: ricevere reclami da potenziali beneficiari che non conoscono i servizi offerti da SOLVIT

Il Dipartimento politiche europee e la Rete Europe Enterprise Network Italia hanno finora realizzato diversi seminari per le imprese nelle seguenti città: Belluno, Cosenza, Lamezia Terme, Roma, Venezia.

Partecipazione del SOLVIT a due incontri annuali dei punti di contatto italiani della rete Enterprise Europe Network

La procedura di cooperazione tra SOLVIT e rete Enterprise Europe Network è sancita in un manuale di cooperazione redatto dalla Commissione europea

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