

Prijevod ove stranice generiran je strojnim prevođenjem [Poveznica]. Strojno prevedeni tekstovi mogu sadržavati pogreške koje mogu narušiti jasnoću i točnost. Europski ombudsman ne prihvaća nikakvu odgovornost za bilo kakve nepodudarnosti. Najpouzdanije informacije i pravnu sigurnost jamči izvorna inačica na engleski jeziku koja je dostupna putem gornje poveznice. Više informacija potražite u našem odjeljku o [jezičnoj politici i prevođenju](#) [Poveznica].

Odluka Europskog ombudsmana kojom se utvrđuju prijedlozi nakon strateške istrage OI/5/2016/AB o pravovremenosti i transparentnosti postupanja Europske komisije s pritužbama o povredama prava

Odluka

Slučaj OI/5/2016/AB - **Otvoren** 13/05/2016 - **Odluka donesena** 14/09/2017 - **Predmetna institucija** Europska komisija (Nisu opravdani daljnji upiti) |

Učinkovita primjena prava EU-a najvažnija je za osiguranje vjerodostojnosti Unije. Kako bi se provjerilo da li države članice ispravno prenose i provode pravo EU-a, Europskoj komisiji, koja ima ulogu „čuvarice Ugovora“, dodijeljena je zadaća provođenja istraga o navodnim povredama prava. Pritužbe koje podnose građani, organizacije i trgovačka društva Komisiji su glavni izvor informacija o eventualnim povredama prava EU-a. Međutim, podnositeljima pritužbi ponekad je teško shvatiti da postupak zbog povrede prava nije uvijek najbolji način rješavanja njihova problema. Također, ponekad teško prihvaćaju činjenicu da Komisija uživa diskrecijsko pravo odlučivanja o tomu hoće li po okončanju svoje istrage pokrenuti postupak zbog povrede prava ili ne.

Po primitku niza pritužbi o postupanju Komisije u takvim slučajevima, ombudsmanica je pokrenula stratešku istragu kako bi utvrdila postoje li sustavni problemi. Istraga se odnosila na postupanje Komisije s pritužbama o povredi prava unutar sustava koji se obično naziva „EU Pilot“, a kojim se provodi neformalna faza postupka zbog povrede prava. Svrha je postupka „EU Pilot“ omogućiti neformalni dijalog s državama članicama kako bi se ispravila kršenja prava EU-a u ranoj fazi i izbjegao formalni postupak zbog povrede prava. Istraga obuhvaća sljedeće: (i) obvezu Komisije da donese pravovremenu odluku, (ii) informacije podnositeljima pritužbi te (iii) informacije javnosti u predmetima koji se obrađuju unutar sustava EU Pilot.

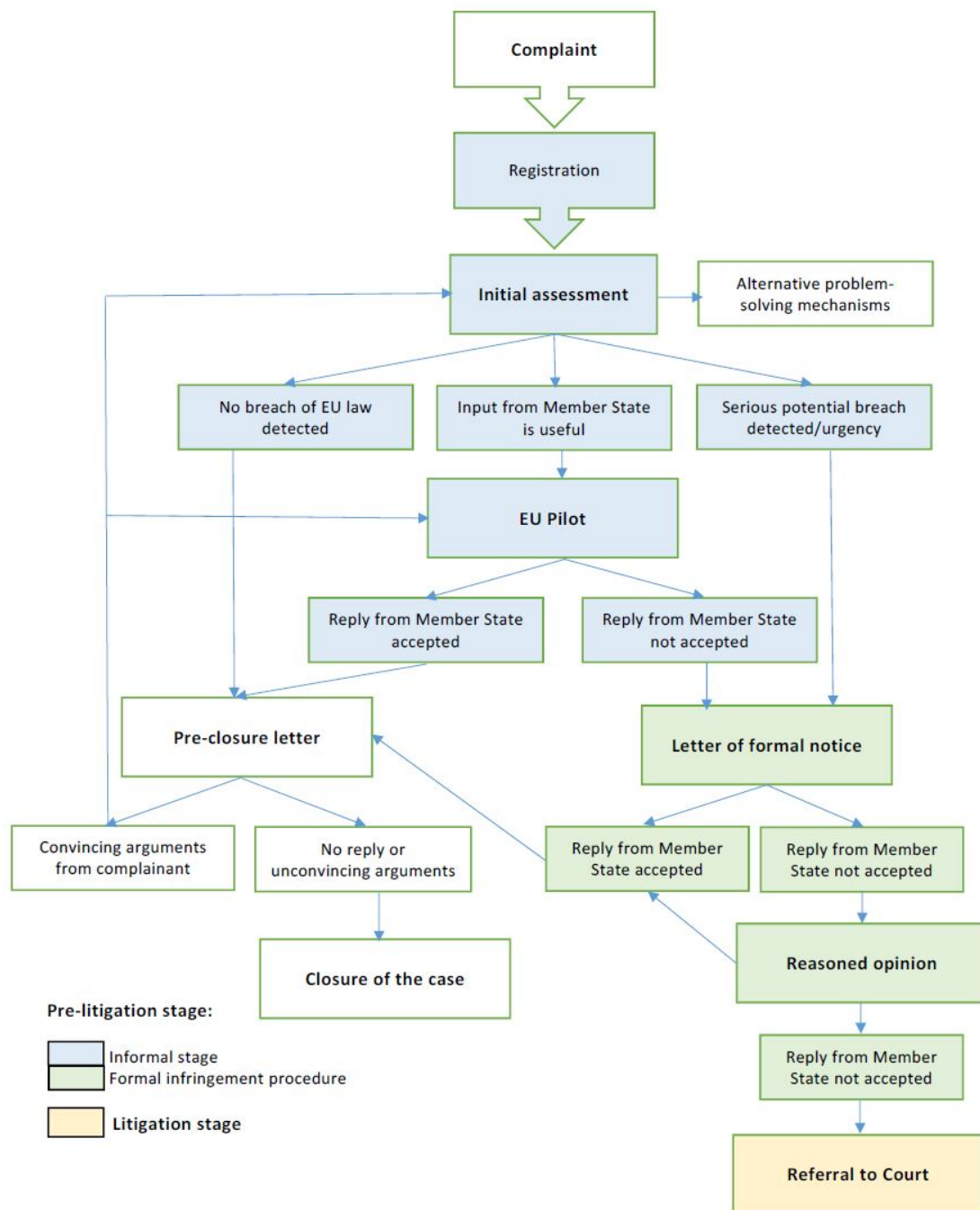
Ombudsmanica je utvrdila kako brzo postupanje s pritužbama zbog povrede prava unutar sustava EU Pilot predstavlja izazov za odjele Komisije. Komisija je prepoznala te probleme i donijela novu strategiju u siječnju 2017., u skladu s kojom će poboljšati upravljanje postupcima



zbog povrede prava i usredotočiti se na sustavna i ozbiljna kršenja prava EU-a. Komisija je također ažurirala procedure kojima se uređuju odnosi s podnositeljima pritužbi.

Ombudsmanica pozdravlja činjenicu da je Komisija poduzela napore za rješavanje problema koji su bili povod za ovu istragu. Međutim, vjeruje kako Komisija može učiniti dodatna poboljšanja. **Stoga ombudsmanica zaključuje svoju istragu i daje osam prijedloga** koje bi Komisija trebala uzeti u obzir kako bi unaprijedila svoje odnose s podnositeljima pritužbi i svoje djelovanje učinila transparentnijim.

Postupanje s pritužbama zbog povrede prava



Pozadina

1. Ombudsmanica je zaprimila brojne pritužbe o navodnim kašnjenjima u postupanju Europske komisije s pritužbama zbog povrede i/ili neobavješćivanju podnositelja pritužbe tijekom postupka „EU Pilot”, kojim se strukturira neformalna faza postupaka zbog povrede [1].



Ombudsman je 2009. i 2011. otvorio istrage na vlastitu inicijativu [2]. Budući da je ombudsmanica nastavila primati pritužbe, odlučila je pokrenuti stratešku istragu koja je pokrenuta 13. svibnja 2016. Istraživanjem su obuhvaćena tri sustavna pitanja: (i) dužnost Komisije da pravodobno donese odluku u okviru „EU Pilot”, (ii) informacije za podnositelje pritužbe i (iii) informiranje javnosti.

Istraga

2. U prvom je koraku Ombudsmanica zatražila popis otvorenih predmeta u sustavu EU Pilot na više od godinu dana krajem 2015. i standardna pisma koja se upotrebljavaju kako bi se podnositelje pritužbi obavještavalo o napretku. Osoblje Ombudsmana održalo je i sastanak s Komisijom kako bi prikupilo statističke podatke i poboljšalo njihovo razumijevanje načina na koji funkcionira „EU Pilot” u praksi [3]. Kao drugi korak osoblje Ombudsmana provelo je pregled 10 predmeta EU Pilota, starijih od jedne godine, u tri područja politike (okoliš, pravosuđe i potrošači, oporezivanje i carina). U tim se područjima svake godine podnosi znatan broj pritužbi zbog povrede prava. Nakon što je Komisija objavila svoju novu komunikaciju „Pravo EU-a: Boljom primjenom do boljih rezultata” od 19. siječnja 2017. [4] („Komunikacija iz 2017.”) održan je još jedan sastanak kako bi se istražnom timu Ombudsmana pomoglo da razumije posljedice novog pristupa Komisije. Ovom se odlukom uzimaju u obzir sve informacije prikupljene tijekom tih istražnih koraka.

Procjena Europskog ombudsmana

A. Rok za rješavanje pritužbi zbog povrede prava

Izazovi s kojima se suočava Komisija

3. **Komisija se u pravilu obvezala istražiti pritužbe i donijeti odluku o pokretanju službenog postupka zbog povrede ili o zatvaranju predmeta u roku od jedne godine** od datuma evidentiranja pritužbe. Taj jednogodišnji vremenski okvir uključuje registraciju pritužbe u bazu podataka pod nazivom „*Pritužba – Accueil des Plaignants*” (CHAP), početnu procjenu kako bi se odlučilo hoće li pokrenuti „EU Pilot” i dijalog s državom članicom u okviru „EU Pilota”, što je dovelo do odluke o pokretanju postupka zbog povrede prava ili o zatvaranju predmeta.

4. Od ožujka 2010. Komisija primjenjuje i dvostruku referentnu vrijednost od 10 tjedana kako bi osigurala brzo upravljanje datotekama u okviru „EU Pilot”: država članica ima rok od 70 dana da Komisiji dostavi odgovor, a Komisija u roku od 70 dana da ocijeni odgovor države članice.

5. Poštovanje rokova koje je sama odredila čini se ozbiljnim izazovom za Komisiju:

· Kad je riječ o jednogodišnjem vremenskom okviru, Komisija je u razdoblju od 1. siječnja 2014.



do 31. prosinca 2015. otvorila 724 predmeta „EU Pilot” na temelju pritužbi. U samo 107 predmeta (tj. 15 %) bila je odluka o zatvaranju predmeta ili o izdavanju službene opomene donesena u roku od jedne godine od datuma evidentiranja pritužbe [5]. Na kraju 2015. Komisija je obradila 480 neriješenih spisa u okviru sustava EU Pilot pokrenutih na temelju pritužbi starijih od jedne godine. Među njima, 102 datoteke (21 %) bile su otvorene više od tri godine [6]. Komisija je objasnila da dijalog između Komisije i države članice putem „EU Pilot” nije ograničen na jednu razmjenu: za znatan broj od 102 spisa starijih od tri godine bilo je potrebno nekoliko razmjena s dotičnom državom članicom [7]. Komisija je objasnila i da količina informacija koje je dostavio podnositelj pritužbe prije ili nakon pokretanja dijaloga u sustavu EU Pilot i/ili država članica utječe i na trajanje predmeta u sustavu EU Pilot, s obzirom na to da Komisija te informacije mora procijeniti prije donošenja odluke o daljnjim koracima.

· Kad je riječ o referentnoj vrijednosti od dva deset tjedana, prosječno vrijeme potrebno državama članicama za odgovor na pitanja Komisije bilo je 72 dana u 2015., što je blizu desettjednoj referentnoj vrijednosti [8]. Međutim, prosječno vrijeme Komisije za procjenu tih odgovora bilo je 91 dan u 2015., 21 dan iznad referentne vrijednosti [9]. Komisija je navela da je potreba za prenošenjem odgovora država članica jedan od čimbenika koji utječu na vrijeme potrebno za procjenu odgovora država članica.

Glavni razlozi kašnjenja

6. Ombudsmanica je svjesna da Komisija upravlja velikim brojem pritužbi i da je jednogodišnji vremenski okvir samonametnuti cilj. Pri rješavanju pritužbi o prekomjernim kašnjenjima Ombudsman je dosljedno smatrao da u slučaju prekoračenja jednogodišnjeg roka dobra uprava zahtijeva od Komisije da navede konkretne i valjane razloge za kašnjenje.

7. Ombudsmanica smatra da bi moglo doći do nepravilnosti u postupanju ako je kašnjenje uzrokovano administrativnom neaktivnošću ili ako Komisija ne dostavi valjano objašnjenje [10]. Ombudsmanica je također smatrala da, čak i ako postoje dobri razlozi, kašnjenje od nekoliko godina možda nije razumno u smislu članka 41. Povelje EU-a o temeljnim pravima o pravu na dobru upravu.

Prekomjerno kašnjenje u predmetu 583/2013/MHZ [11]

Poljoprivrednik se žalio Ombudsmanu tvrdeći da je Komisija trebala poduzeti brže mjere u vezi s njegovim dvjema pritužbama zbog povrede. Komisija nije mogla objasniti zašto nije mogla pokrenuti „EU Pilot” u oba slučaja povrede do 11 mjeseci nakon što je primila pritužbe. Ombudsmanica je kritizirala Komisiju, smatrajući da je „posebno, odgađajući početak pilot-postupka i, kao rezultat toga, onemogućivši sebi da poštuje rok od godinu dana za odlučivanje o pritužbama zbog povrede koje je podnio podnositelj pritužbe, Komisija bila kriva za nepravilnosti u postupanju”.

8. Inspekcijskim pregledima provedenima u kontekstu ove istrage potvrđeno je da su određena kašnjenja izvan kontrole Komisije, na primjer kada je potrebna **izmjena nacionalnog prava**



kako bi se okončala povreda, kada je potrebno **izgraditi infrastrukturu** (posebno u području okoliša) ili kada Komisija u vrijeme provedbe programa EU Pilot mora **pričekati rezultate presude Suda**. U drugim slučajevima Komisija će možda trebati više vremena za procjenu **dodatnih informacija koje je podnositelj pritužbe dostavio** tijekom postupka ili za povezivanje pritužbe sa **sličnim spisima** protiv drugih država članica. Ti slučajevi ne predstavljaju administrativnu neaktivnost.

9. Druge problematične situacije uključuju organizacijske probleme, kao što su **veliko radno opterećenje u odjelu**, potreba za povezivanjem s **nekoliko službi Komisije** ili **dodatno vrijeme potrebno za prijevod**, s obzirom na to da se pritužbe mogu podnijeti na bilo kojem službenom jeziku EU-a i ponekad uključivati znatnu količinu dokumentacije. Kao posljedica tih problema, početna procjena pritužbe, prije nego što Komisija čak odluči pokrenuti dijalog „EU Pilot”, sama po sebi može potrajati nekoliko mjeseci.

10. Kašnjenja mogu proizaći i iz dugotrajnih razmjena između Komisije i države članice u okviru „EU Pilot” zbog **nepotpunih ili nezadovoljavajućih odgovora**.

Prekomjerno kašnjenje u slučaju 1146/2012/AN [12]

U prosincu 2009. podnositelj pritužbe podnio je pritužbu zbog povrede za koju je Komisija otvorila „EU Pilot”. U lipnju 2012. podnositelj pritužbe podnio je pritužbu Ombudsmanu o kašnjenju Komisije u rješavanju tog pitanja. Tijekom istrage Komisija je objasnila da je trajanje postupka posljedica kašnjenja države članice u odgovaranju na njezine zahtjeve za informacije i nepotpunosti dostavljenih odgovora. Ombudsmanica je kritizirala Komisiju smatrajući **da nije pravilno provela postupak EU Pilot. Cilj inicijative „EU Pilot”, odnosno pronalazak brzih i boljih rješenja za pritužbe zbog povrede prava, u ovom je slučaju narušen**. Komisija je u svojem odgovoru obavijestila Ombudsmana da je pokrenula službeni postupak zbog povrede.

U drugom predmetu podnesenom Europskom ombudsmanu 2015. Komisija je poslala devet zahtjeva za informacije državi članici [13].

11. Postupak „EU Pilot” osmišljen je kao prijateljski način rješavanja problema. Njime se Komisiji omogućuje i prikupljanje dostatnih dokaza o navodnoj povredi. Međutim, „EU Pilot” temelji se na načelu „iskrene suradnje” koje je ugroženo uzastopnim nepotpunim odgovorima dotične države članice. Osim toga, službeni postupak zbog povrede još je jedan alat kojim Komisija raspolaže za prikupljanje dokaza prije donošenja odluke o upućivanju predmeta Sudu Europske unije.

Nova strategija Komisije

12. Komisija je u svojoj Komunikaciji iz 2017. potvrdila da „EU Pilot” nije uvijek bio učinkovit u brzom rješavanju problema. U njemu se navodi da je „EU Pilot *uspostavljen kako bi se brzo riješila moguća kršenja prava EU-a u ranoj fazi u odgovarajućim slučajevima. Cilj mu nije dodati dugotrajan korak u postupak zbog povrede, koji je samo po sebi sredstvo za pokretanje dijaloga*



s državom članicom o rješavanju problema. Stoga će Komisija pokrenuti postupke zbog povrede bez oslanjanja na mehanizam za rješavanje problema u sustavu EU Pilot, osim ako se u određenom slučaju smatra da je upotreba EU Pilota korisna .”

13. Komisija namjerava usmjeriti svoje provedbene mjere na sustavne i ozbiljne povrede prava EU-a. Tim novim pristupom Komisija će prestati upotrebljavati „EU Pilot” kao zadani postupak. Bit će lakše izravno prijeći na službeni postupak zbog povrede bez pokretanja „EU Pilot-a”. U pojedinačnim slučajevima nepravilne primjene prava EU-a Komisija će poticati podnositelje pritužbi da se koriste odgovarajućim mehanizmima za rješavanje problema dostupnima na razini EU-a ili na nacionalnoj razini te će prema potrebi predložiti prijenos predmeta najprikladnijem tijelu. **Budući da je prerano za mjerenje učinka tog novog pristupa na sposobnost Komisije da brže postupa s pritužbama, Ombudsman namjerava sljedećih godina poduzeti daljnje mjere u vezi s tom temom .**

14. Ombudsmanica pozdravlja namjeru Komisije da ojača suradnju s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja kako bi se podnositeljima pritužbi pružila bolja pravna zaštita na nacionalnoj razini. Njezin ured aktivno radi na tome s Komisijom.

Pozivanje Komisije na odgovornost za svoje djelovanje

15. Godišnje izvješće Komisije „*Praćenje primjene EU la w*” pruža korisne informacije o broju i vrstama otvorenih predmeta. Međutim, u njemu se ne odražava u potpunosti učinkovitost faze neformalnog dijaloga, čiji je cilj pronaći **bolje i brže** odgovore na propust država članica da ispravno primjenjuju pravo EU-a.

16. Prema godišnjim izvješćima Komisije „EU Pilot” bio je učinkovit u smanjenju pribjegavanja službenim postupcima zbog povrede prava. [14] 75 % spisa EU Pilot obrađenih 2015. zatvoreno je nakon primitka „zadovoljavajućih odgovora” od država članica. Međutim, statistički podaci Komisije uključuju slučajeve u kojima zapravo nije došlo do povrede prava EU-a [15] . Kako bi bolje odražavala učinkovitost svojeg djelovanja, Komisija je mogla korisno ocijeniti postotak slučajeva u kojima je postojao stvaran problem, koji je riješen intervencijom Komisije.

17. Kad je riječ o njezinoj sposobnosti brzog rješavanja pritužbi zbog povrede, Komisija bi mogla objaviti prosječno vrijeme potrebno za donošenje odluke o pritužbi ili postotak pritužbi o kojima je odluka donesena u roku od jedne godine. Naposljetku, Komisija u svojem godišnjem izvješću objavljuje informacije o uspješnosti svake države članice u pogledu desetogodišnje referentne vrijednosti u okviru programa „EU Pilot”, ali ne objavljuje informacije o vlastitoj uspješnosti.

Kako bi se povećala transparentnost svojeg djelovanja, Ombudsman potiče Komisiju da u svojem godišnjem izvješću pruži više informacija o svojoj uspješnosti u rješavanju stvarnih povreda prava EU-a u okviru postupaka prije povrede prava i o prosječnom trajanju postupka.



B. Obavješćivanje podnositelja pritužbe

Važnost redovitih i primjerenih informacija

18. Pritužbe zbog povrede prava ključan su izvor informacija za otkrivanje mogućih kršenja prava EU-a. Istodobno, podnositeljima pritužbe može biti teško razumjeti da postupci zbog povrede nisu usmjereni na rješavanje njihovih pojedinačnih problema i da Komisija ne može dobiti pravnu zaštitu za njih. Podnositeljima pritužbe također je teško razumjeti zašto će Komisiji trebati vremena za rješavanje njihove pritužbe. Možda će im biti još teže razumjeti zašto Komisija, koristeći se marginom prosudbe, može odlučiti da neće pokrenuti postupak zbog povrede obveze na kraju svoje istrage.

19. U mnogim pritužbama podnesenima Ombudsmanu u kojima se navodi prekomjerno kašnjenje navodi se i da Komisija nije na odgovarajući način obavijestila podnositelja pritužbe. Nedostatak odgovarajućih informacija vjerojatno će povećati frustraciju podnositelja pritužbe zbog dugih kašnjenja. S druge strane, odgovarajuća i redovita objašnjenja pomažu podnositeljima pritužbi da razumiju i prihvate zašto je Komisiji potrebno dodatno vrijeme da istraži njihove pritužbe ili zašto je odlučila zaključiti predmet.

20. U tom kontekstu potrebno je uvjeriti podnositelje pritužbe da će se njihovi predmeti rješavati s dužnom pažnjom. Neka od poboljšanja sadržanih u prilogu Komunikaciji Komisije iz 2017. pridonose provedbi načela dobre uprave, koje uključuje obvezu obrazlaganja odluka i odgovaranja na zahtjeve za informacije. To uključuje sljedeće: (i) pritužbe će se podnijeti Komisiji s pomoću standardnog obrasca kako bi se poboljšala osnova za procjenu osnovanosti pritužbe i olakšalo bolje rješavanje pritužbi; (II) potvrdom o primitku koju je poslala Komisija jasnije će se utvrditi granice djelovanja Komisije; i iii. ako Komisija prekorači rok od jedne godine za donošenje odluke, podnositelji pritužbe bit će **automatski** obaviješteni u pisanom obliku, a ne samo **na zahtjev**, kao što je prethodno bio slučaj.

21. Ombudsmanica pozdravlja činjenicu da je Komisija ažurirala svoje postupke za postupanje s podnositeljima pritužbi u isto vrijeme kada je donijela svoju novu strategiju [16]. Na temelju svojeg iskustva ombudsmanica potiče Komisiju da nadogradi svoju novu strategiju kako bi dodatno poboljšala svoje odnose s podnositeljima pritužbi promicanjem najboljih praksi, osim strogih postupovnih obveza koje je sama sebi postavila. Poboljšanjem odnosa s podnositeljima pritužbi vjerojatno će se povećati i učinkovitost dijaloga „EU Pilot” koje će Komisija i dalje smatrati korisnima u okviru svoje nove strategije. Dobar način za to bilo bi **ažuriranje internih smjernica o postupanju s pritužbama zbog povrede**, uzimajući u obzir primjedbe i prijedloge navedene u nastavku.

Obavješćivanje podnositelja pritužbe tijekom faze početne procjene



22. Početna procjena pritužbe ključan je korak za koji je važno podnositelju pritužbe pružiti odgovarajuće i pravodobne informacije. Nakon početne procjene Komisija može odlučiti izravno prijeći na službeni postupak zbog povrede, otvoriti „EU Pilot“, zatvoriti predmet ili uputiti podnositelja pritužbe na alternativne načine pravne zaštite na razini EU-a ili nacionalnoj razini.

23. Nakon što je pritužba registrirana u bazi podataka „CHAP“ i poslana potvrda o primitku, njezino početno ispitivanje ne podliježe vremenskom roku i može trajati nekoliko mjeseci. Ne postoji utvrđeni postupak za obavješćivanje podnositelja pritužbe tijekom razdoblja u kojem Komisija odlučuje hoće li dodatno ispitati pritužbu s državom članicom. Ako se početna procjena u CHAP-u ne može provesti u razumnom roku (obično dva ili tri mjeseca), neke glavne uprave razvile su dobru praksu slanja odgovora podnositelju pritužbe, s podacima za kontakt voditelja predmeta i objašnjenjem načina na koji se pritužba rješava.

Ombudsmanica potiče Komisiju da odredi okvirni rok za početnu analizu pritužbi u CHAP-u. Također potiče Komisiju da generalizira dobru praksu slanja trajnog odgovora podnositelju pritužbe kada se početna procjena pritužbe ne može provesti u tom roku.

24. Ombudsmanica je također pitala jesu li pojedincima/organizacijama koje podnesu pritužbu na predmet koji Komisija već istražuje na vlastitu inicijativu ili na temelju druge pritužbe dodijeljen status podnositelja pritužbe. Komisija je odgovorila da ispunjavaju kriterije utvrđene u Prilogu Komunikaciji iz 2017. Njihovi su predmeti registrirani u CHAP-u i primjenjuju se administrativne odredbe o odnosima s podnositeljima pritužbi. To je neovisno o daljnjem postupanju u vezi s tim pritužbama. Komisija je napomenula da je postojanje ispitnog postupka/postupka zbog povrede koji je u tijeku čimbenik koji treba uzeti u obzir pri odlučivanju o daljnjem postupanju u vezi s pritužbom.

Ombudsmanica pozdravlja činjenicu da Komisija daje status podnositelja pritužbe pojedincima /organizacijama koji podnesu pritužbu na predmet koji Komisija već istražuje. U mjeri u kojoj Komisija to već ne učini, potiče Komisiju da obavijesti podnositelja pritužbe o napretku svoje istrage i o svojoj odluci o zatvaranju predmeta ili pokretanju postupka zbog povrede.

25. Nakon početne procjene Komisija može zaključiti da postupak zbog povrede nije najbolji način za rješavanje problema podnositelja pritužbe, posebno ako podnositelj pritužbe očekuje naknadu štete nastale navodnom povredom prava EU-a. U okviru svoje nove strategije Komisija se obvezala pomoći građanima podizanjem svijesti o njihovim pravima u skladu s pravom EU-a i o različitim alatima za rješavanje problema koji su im dostupni na nacionalnoj razini i razini EU-a. To uključuje prilagodbu dopisa koji se upotrebljavaju za potvrdu primitka pritužbi i za obavješćivanje podnositelja pritužbe o odluci Komisije da ne istraži pritužbu. Od Komisije će se zahtijevati i da izradi popis svih mehanizama pravne zaštite dostupnih na razini EU-a i na nacionalnoj razini te da na svojoj internetskoj stranici posvećenoj problemima građana [17] pruži informacije prilagođene građanima.

Među tim mehanizmima su izvansudska revizijska tijela kao što su nacionalni i regionalni pučki pravobranitelji: Europski ombudsman trenutačno surađuje s Komisijom i



Europskom mrežom pučkih pravobranitelja kako bi se poboljšala suradnja u tim pitanjima kako bi se podnositelje pritužbi bolje usmjerilo kada Komisija odluči da neće istraživati pojedinačni slučaj .

Obavješćivanje podnositelja pritužbe tijekom „EU Pilot”

26. Iako Komisija smatra da je „EU Pilot” bilateralni postupak između Komisije i država članica, obvezala se obavijestiti podnositelje pritužbe kada otvori EU Pilot, kada donese konačnu odluku i kada prelazi rok od jedne godine za donošenje odluke. Dobra uprava zahtijeva i od Komisije da potvrdi primitak korespondencije u roku od dva tjedna. Komisija nadalje priznaje da podnositelji pritužbe mogu zatražiti objašnjenja o predmetu u bilo kojem trenutku postupka, među ostalim e-poštom ili telefonom.

Informacije za podnositelja pritužbe u predmetu 332/2013/AN [18]

Predmet se odnosio na Komisijino četverogodišnje kašnjenje u donošenju odluke u okviru „EU Pilota” i neobavješćivanje podnositelja pritužbe. Tijekom istrage Komisija je objasnila razloge kašnjenja, nastavila kontakte s podnositeljem pritužbe i donijela konačnu odluku. Ombudsmanica je zaključila da nema razloga za daljnje istrage, ali je napomenula da komunikacija s podnositeljem pritužbe nije bila vrlo neometana i da je time smanjena spremnost podnositelja pritužbe da prihvati argumente Komisije o nepostojanju standardnog roka [19] . Podsjetila je Komisiju da je neometana i redovita komunikacija s podnositeljima pritužbi važno postupovno jamstvo i da se njome opravdava uloga Komisije.

27. Komisija nije utvrdila postupak za obavješćivanje podnositelja pritužbe o odgovorima država članica. U nekim slučajevima preuranjeno obavješćivanje podnositelja pritužbe moglo bi dovesti do ugrožavanja ozračja uzajamnog povjerenja između Komisije i država članica čiji je cilj okarakterizirati fazu neformalnog dijaloga u postupcima zbog povrede. Jasno je i da svi podnositelji pritužbe ne izražavaju interes za praćenje pojedinosti ispitnog postupka Komisije. Međutim, tijekom inspekcija provedenih u kontekstu ove istrage osoblje Ombudsmana napomenulo je da su podnositelji pritužbe ponekad iskazali takav interes. U jednom pregledanom spisu Komisija je podnositelju pritužbe dostavila sažetke odgovora države članice kako bi dobila primjedbe i dodatne informacije. Ombudsman stoga smatra da je od slučaja do slučaja moguće pružiti tu vrstu informacija bez ugrožavanja svrhe „EU Pilot”. Tu bi mogućnost trebalo dodatno razmotriti.

Kada podnositelji pritužbe izraze interes za pomno praćenje napretka svojeg predmeta, Ombudsman potiče Komisiju da ih obavijesti o svakom novom važnom koraku u svojoj istrazi u okviru „EU Pilot”, među ostalim dostavljanjem sažetka odgovora države članice kad god je to moguće.

Obavješćivanje podnositelja pritužbe pri zaključenju predmeta



28. Iako odluku o pokretanju službenog postupka zbog povrede donosi Kolegij povjerenika i objavljuje se, odluka o zatvaranju predmeta obično se donosi u okviru nadležne Glavne uprave i nije javna. Međutim, podnositelj pritužbe obaviješten je dopisom koji se naziva „prije zatvaranja” i ima četiri tjedna za podnošenje primjedbi. Ako se primjedbama podnositelja pritužbe ne uvjeri Komisiju da ponovno razmotri svoje stajalište, predmet se zaključuje i podnositelja pritužbe o tome se obavještjuje. Ako podnositelj pritužbe uvjeri Komisiju da ponovno razmotri svoje stajalište, ispitni postupak nastavlja se.

29. Komisija raspolaže znatnom diskrecijskom ovlašću pri odlučivanju o tome hoće li i kada pokrenuti postupak zbog povrede čak i kada se istragom otkrije povreda prava EU-a. To je posebno teško za podnositelje pritužbi u razumijevanju, a većina pritužbi podnesenih Ombudsmanu u području povrede prava osporava odluku Komisije o zatvaranju pritužbe zbog povrede.

30. Ombudsmanica je dosljedno smatrala da bi Komisija, iako u tom pogledu raspolaže marginom prosudbe, uvijek trebala dati valjane razloge za odluku o zatvaranju pritužbe zbog povrede. Ombudsmanica također smatra da dobra uprava zahtijeva od Komisije da postupi s dužnom pažnjom i da u potpunosti ispita sve argumente podnositelja pritužbe [20]. Ako podnositelj pritužbe podnese nove argumente nakon primitka dopisa koji prethodi zaključenju i ako Komisija ipak zadrži svoju odluku o zatvaranju pritužbe, u dopisu kojim se potvrđuje zaključenje predmeta Komisija bi trebala razmotriti nove argumente i detaljno objasniti zašto oni nisu dovoljni za promjenu svojeg stajališta.

Nepravilno obrazloženje odluke u predmetu 995/2011/KM [21]

Građanin je optužio Komisiju da nije pravilno objasnila zašto nije istraživala njegovu pritužbu zbog povrede u kojoj je tvrdio da država članica ne provodi pravilno Direktivu o e-privatnosti. Ombudsmanica je smatrala da objašnjenja Komisije ne bi trebala biti samo točna, već i jasna i nedvosmislena. Kritizirala je Komisiju da nije dovoljno obrazložila zašto nije poduzela mjere u pogledu dvaju pitanja istaknutih u pritužbi, odnosno načina na koji je država članica pohranila i obradila podatke kao i svoja pravila o e-marketingu.

31. U tom kontekstu ombudsmanica pozdravlja činjenicu da se u novim predlošcima Komisije za pisma prije zatvaranja jasno razlikuje sljedeće: (i) problem je riješen nakon intervencije Komisije ili na drugi način; ii. problem nije riješen, ali Komisija neće nastaviti s tim predmetom, u skladu s kriterijima utvrđenima u svojoj Komunikaciji iz 2017. [22] ; (III) to se pitanje neće nastaviti jer ne postoji povreda prava EU-a ili su dostupni dokazi nedovoljni ili je vođenje predmeta spriječeno potrebom za zaštitom povjerljivosti, kako je zatražio podnositelj pritužbe [23] .

32. Međutim, ombudsmanica napominje da predložak kojim se potvrđuje da će predmet biti zaključen nije izmijenjen i jasno ne predviđa obvezu odgovora na daljnje argumente podnositelja pritužbe.

Ombudsmanica je u većini zaprimljenih pritužbi zaključila da je Komisija podnositelju pritužbe dostavila valjano objašnjenje. Međutim, ombudsmanica predlaže da službe



Komisije budu posebno pažljive pri zasebnom razmatranju svih aspekata pritužbe podnositelja pritužbe u pismu koje prethodi zaključenju postupka.

Ombudsmanica također potiče Komisiju da u svojem dopisu u kojem potvrđuje da će predmet biti zaključen na odgovarajući način odgovori na sve daljnje argumente podnositelja pritužbe u slučajevima u kojima Komisija ipak odluči zaključiti pritužbu.

33. Ombudsmanica napominje da posebna internetska stranica Komisije [24] i internetski obrazac za pritužbe [25] jasno opisuju postupak rješavanja pritužbi i ograničenja djelovanja Komisije. U njima se objašnjava da Komisija ne može riješiti pojedinačne probleme kao što su poništenje pojedinačne odluke donesene na nacionalnoj razini ili dodjela naknade štete podnositelju pritužbe. Iako napominje da ima diskrecijske ovlasti, Komisija je manje jasna u pogledu mogućih kriterija za zaključenje pritužbe zbog povrede.

Ombudsmanica predlaže da Komisija na svojim internetskim stranicama i u obrascu za pritužbe pruži informacije prilagođene građanima o različitim kriterijima koje uzima u obzir pri odlučivanju o zatvaranju predmeta.

C. Javne informacije o predmetima u sustavu EU Pilot

34. Pristup dokumentima u predmetima zbog povrede uređen je Uredbom (EZ) br. 1049/2001 o javnom pristupu dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije. Sudovi EU-a priznaju opću (iako oborivu) pretpostavku prema kojoj se dokumenti koji se odnose na predsudsku fazu postupaka zbog povrede ne mogu otkriti. To se odnosi i na tekuće dijaloge o EU Pilotu [26]. Pristup dokumentima koji se odnose na zaključene postupke zbog povrede u načelu se odobrava, podložno standardnim iznimkama od otkrivanja predviđenima u Uredbi.

35. Popis službenih postupaka zbog povrede je javno dostupan. U prosincu 2014. Komisija je pokrenula novi registar predmeta zbog povrede u kojem se navodi popis postupaka zbog povrede koji su u tijeku u kojima se navodi područje politike, naziv navodne povrede, dotična država članica i status svakog postupka (službena obavijest, obrazloženo mišljenje, zatvaranje predmeta ili upućivanje predmeta Sudu) [27]. Međutim, ne postoji javni popis dijaloga „EU Pilot“, što građanima otežava podnošenje zahtjeva za pristup dokumentima, uključujući zahtjev podnesen nakon zaključenja predmeta [28].

36. Dijalozi EU Pilot odnose se na područja kao što su ljudska prava, okoliš ili jedinstveno tržište, područja koja su od velikog interesa za građane i poduzeća [29]. Pri promišljanju o tome kako poboljšati transparentnost „EU Pilot-a“ potrebno je uravnotežiti rizik od nanošenja štete ozračju uzajamnog povjerenja, što alate prije kršenja čini učinkovitima, i koristi od povećanja javnog nadzora nad pitanjima od potencijalnog velikog interesa. Osim što bi se građanima omogućilo da učinkovitije iskoriste svoje pravo na pristup dokumentima, pojačani javni nadzor mogao bi pozitivno utjecati na pravodobno rješavanje predmeta.

37. Svakako je pozitivno da je podnositelj pritužbe obaviješten da je pokrenut „EU Pilot“ te stoga



može podijeliti te informacije ako to želi. To znači da je barem jedan, a možda i nekoliko građana, već obaviješten da je „EU Pilot” u tijeku.

38. Ombudsmanica stoga smatra da bi se objavljivanjem popisa tekućih dijaloga u okviru EU Pilota, bez objave povezanih dokumenata, povećala transparentnost djelovanja Komisije bez ugrožavanja javnog interesa. Time bi se pomoglo informirati javnost i omogućiti građanima da iskoriste svoje pravo na pristup dokumentima, a da se pritom ne ugrozi partnerski pristup između Komisije i država članica.

Ombudsmanica predlaže da Komisija objavi popis tekućih dijaloga u sustavu EU Pilot i status svakog predmeta.

Zaključak i prijedlozi za poboljšanja

Uzimajući u obzir novu strategiju Komisije, Ombudsman sada zaključuje istragu sljedećim zaključcima i prijedlozima:

Zaključak

Svrha ove istrage je u velikoj mjeri ostvarena.

Prijedlozi za poboljšanje

Većina tih prijedloga i najboljih praksi nije specifična za „EU Pilot” te su relevantni i u kontekstu Komisijina postupanja s pritužbama zbog povrede prava općenito. Ombudsmanica predlaže da ih Komisija uzme u obzir pri ažuriranju svojih unutarnjih smjernica za službe Komisije.

Kad je riječ o postupku „EU Pilot”:

Komisija bi trebala:

1. Obavijestiti podnositelje pritužbe o svakom novom važnom koraku u svojoj istrazi u okviru „EU Pilot” ako izraze interes za pomno praćenje napretka svojeg predmeta. To bi moglo uključivati dostavljanje sažetka odgovora države članice podnositeljima pritužbi kad god je to moguće.

2. Objaviti popis tekućih dijaloga u sustavu EU Pilot i status svake datoteke.

U pogledu odnosa s podnositeljima pritužbi pri rješavanju pritužbi zbog povrede prava općenito:

Komisija bi trebala:



3. Na svojim internetskim stranicama i u obrascu za pritužbe pruža informacije prilagođene građanima o različitim kriterijima koje uzima u obzir pri odlučivanju o zatvaranju predmeta.
4. Budite posebno oprezni pri zasebnom rješavanju svih aspekata pritužbe podnositelja pritužbe u prethodnom dopisu o zaključenju.
5. Primjereno odgovoriti na sve daljnje argumente podnositelja pritužbe ako Komisija ipak odluči zaključiti pritužbu. To bi trebalo učiniti u dopisu kojim se potvrđuje da će predmet biti zaključen.
6. Odrediti okvirni rok za početnu analizu pritužbi u CHAP-u i generalizirati dobru praksu slanja pozitivnog odgovora podnositelju pritužbe kada se početna procjena pritužbe ne može provesti u tom roku.
7. U mjeri u kojoj to već ne čini, kada pojedinac/organizacija podnese pritužbu na predmet koji Komisija već istražuje, obavijestiti podnositelja pritužbe o napretku istrage koja je u tijeku i o svojoj odluci da zatvori taj predmet ili pokrene postupak zbog povrede.

U pogledu transparentnosti djelovanja Komisije:

Komisija bi trebala:

8. U svojem godišnjem izvješću pod naslovom „*Praćenje primjene prava EU-a*” navesti više informacija o njegovoj uspješnosti u rješavanju stvarnih povreda prava EU-a u okviru prethodnih postupaka zbog povrede prava i o prosječnom trajanju postupka.

Europska ombudsmanica Emily O'Reilly

Strasbourg, 14.9.2017.

Prilog I.: Uloga „EU Pilot” u kontekstu postupaka zbog povrede

Različite faze postupka zbog povrede obveze

Svaka država članica odgovorna je za provedbu prava EU-a prenošenjem direktiva i osiguravanjem pravilne primjene i provedbe zakonodavstva EU-a. U skladu s člankom 17. stavkom 1. Ugovora o Europskoj uniji (UEU) Europska komisija zadužena je za praćenje pravilne primjene prava EU-a u državama članicama. Jedan od glavnih načina na koji Komisija



izvršava svoju ulogu „čuvara Ugovora” jest pokretanje postupaka zbog povrede ako smatra da država članica nije pravilno ili pravodobno prenijela direktivu ili je nepravilno primijenila pravila EU-a.

Komisija može istražiti moguće povrede na vlastitu inicijativu, kao odgovor na predstavke upućene Europskom parlamentu ili na temelju pritužbi. Glavni je cilj djelovanja Komisije okončati nezakonito stanje što je prije moguće: stoga je razvila alate za predkršenje kako bi donijela rješenja umjesto da mora pokrenuti postupak zbog povrede. Kada Komisija otkrije moguću povredu, prvi korak obično je pribavljanje dostatnih dokaza o navodnom kršenju i rješavanje problema suradnjom s dotičnom državom članicom. Ako neformalni dijalog ne uspije, Komisija može pokrenuti službeni postupak zbog povrede, koji može dovesti do upućivanja države članice Sudu Europske unije.

Svrha „EU Pilot”

Sustav pod nazivom „EU Pilot” strukturira neformalnu fazu postupka zbog povrede. Komisija je najavila svoje pokretanje u svojoj Komunikaciji *„Europa rezultata – primjena prava Zajednice” od 5. rujna 2007. Počeo je raditi i travnja 2008.* kao eksperiment s 15 država članica volontera (tada izraz „Pilot”). Sve ostale države članice naknadno su se prijavile. Njime je zamijenjena prethodna praksa prema kojoj je Komisija poslala administrativne dopise državama članicama. Sudjelovanjem u neformalnom, ali strukturiranom dijalogu s državama članicama, u duhu lojalne suradnje, Komisija je nastojala pronaći bolje odgovore na pitanja o ispravnom tumačenju, provedbi i primjeni prava EU-a kako bi se ubrzalo rješavanje pritužbi zbog povrede i smanjila primjena formalnijih postupaka zbog povrede prava.

Za razliku od službenog postupka zbog povrede [30] ne postoji posebna pravna osnova za „EU Pilot”. Riječ je o metodi rada koja se temelji na internetskoj bazi podataka i komunikacijskom alatu kojim se Komisija i nacionalne vlade koriste za razmjenu informacija i pravnu analizu mogućih slučajeva povrede. Za svaki predmet otvara se pojedinačni dosje i pitanja se podnose predmetnoj državi članici putem aplikacije EU Pilot. Odgovor države članice zatim ocjenjuju službe Komisije koje mogu zatražiti dodatne informacije. Baza podataka upravlja pritužbama zaprimljenima od javnosti, kao i predstavkama Europskog parlamenta i predmetima na vlastitu inicijativu Komisije. *Komisija je 2015. otvorila 881 novi predmet u sustavu EU Pilot, od čega je 295 pokrenuto pritužbama, a 578 je otvoreno na vlastitu inicijativu* [31].

Do siječnja 2017. „EU Pilot” upotrebljavao se u gotovo svim predmetima prije nego što je Komisija odlučila hoće li pokrenuti postupak zbog povrede prava. U novoj Komunikaciji *„Pravo EU-a: Boljom primjenom do boljih rezultata”* od 19. siječnja 2017. [32] („Komunikacija iz 2017.”) Komisija je najavila da će automatski prestati upotrebljavati „EU Pilot” i da će se na njega oslanjati samo kada se to smatra korisnim.

Postupovna jamstva za podnositelje pritužbe



Svatko može podnijeti pritužbu protiv države članice na bilo koju mjeru ili praksu javnog tijela za koju se smatra da nije u skladu s pravom EU-a. „EU Pilot” samo je jedan korak u rješavanju pritužbi zbog povrede prava. Od rujna 2009. Komisija za registraciju pritužbi koristi sustav *pod nazivom „Pritužba – Accueil des Plaignants”* (CHAP). Kad Komisija primi pritužbu zbog povrede, ona se prvi put registrira u **bazi podataka CHAP**. Ako Komisija smatra da pritužba otvara valjana pitanja u vezi s mogućim predmetom povrede, pritužba se zatim prenosi u **aplikaciju EU Pilot**. Naposljetku, ako Komisija odluči pokrenuti službeni postupak zbog povrede, pritužba se prenosi u bazu podataka o povredama pod nazivom **NIF**.

Komisija svake godine zaprimi velik broj pritužbi zbog povrede prava, od kojih je većina zatvorena bez otvaranja „EU Pilot-a”: na primjer, Komisija je 2015. obradila 3315 pritužbi, od kojih je 85 % zaključeno bez rasprave s državama članicama jer je Komisija smatrala da nema ovlasti za djelovanje, korespondencija se nije smatrala pritužbom zbog povrede ili pritužba nije utemeljena [33].

Komisija priznaje da su pritužbe važan izvor informacija i da bi ih trebalo rješavati s dužnom pažnjom. Stoga je u nekoliko komunikacija [34] utvrdila niz administrativnih jamstava za podnositelje pritužbe.

Administrativna jamstva za podnositelje pritužbe uključuju:

- evidentiranje svih pritužbi zbog povrede prava (podložno ograničenim iznimkama) i potvrda primitka u roku od 15 radnih dana;
- pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe kada Komisija odluči dodatno ispitati pritužbu s državom članicom (obično putem „EU Pilot”);
- pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe kada Komisija odluči zaključiti predmet ili pokrenuti službeni postupak zbog povrede;
- objašnjava zašto Komisija odlučuje zaključiti predmet i šalje ono što se naziva „pismo prije zaključenja” u kojem poziva podnositelja pritužbe da dostavi primjedbe u roku od četiri tjedna [35].

Komisija je postavila i cilj da istraži pritužbe i odluči hoće li pokrenuti službeni postupak zbog povrede ili zatvoriti predmet **u roku od jedne godine** od datuma evidentiranja pritužbe. Ako je taj rok prekoračen, Komisija o tome mora pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe.

[1] Za detaljno objašnjenje različitih faza postupaka zbog povrede prava, svrhe EU Pilota i postupovnih jamstava koje podnositelji pritužbe uživaju, vidjeti Prilog I.

[2] Vidjeti odluke o zaključenju istraga OI/2/2009/MHZ o „javnom pristupu dokumentima o postupku zbog povrede u posjedu Komisije” i OI/2/2011/OV o „Komunikacija Komisije o odnosima s podnositeljima pritužbi u pogledu primjene prava EU-a”:



<https://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/4390/html.bookmark>
[Poveznica]

[3] Upravljanjem pojedinačnim predmetima upravljaju glavne uprave (GU-ovi), dok je Glavno tajništvo odgovorno za upravljanje zahtjevom, davanje smjernica glavnim upravama i praćenje cijelog postupka.

[4] [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017XC0119\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017XC0119(01)&from=EN) [Poveznica]

[5] Izvor: statistički podaci koje je Komisija dostavila tijekom istrage. Točnije, 90 predmeta zaključeno je bez daljnjeg postupanja, a u 17 drugih slučajeva izdana je službena opomena.

[6] Izvor: statistički podaci koje je Komisija dostavila tijekom istrage.

[7] Višestruke razmjene u istom slučaju mogle bi biti potrebne ako, na primjer, država članica nije sveobuhvatno odgovorila na pitanja koja je postavila Komisija, ako je procjena odgovora države članice dovela do novih pitanja o usklađenosti s pravom EU-a ili ako podnositelj pritužbe službama Komisije dostavi nove informacije.

[8] Godišnje izvješće Komisije o *praćenju primjene prava EU-a za 2015.*, str. 22. Međutim, postoje znatne razlike među državama članicama, od 57 dana za Slovačku do 85 dana za Francusku.

[9] Izvor: statistički podaci koje je Komisija dostavila tijekom istrage.

[10] Vidjeti odluke o pritužbama 706/2007/BEH, 230/2011/EIS i 731/2012/JN.

[11] <https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision.faces/en/52917/html.bookmark>
[Poveznica]

[12] <https://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/49532/html.bookmark>
[Poveznica]

[13] Predmet br. 420/2015/EIS.

[14] Broj novih postupaka zbog povrede smanjio se tijekom godina, s 2.900 u 2009. na 742 u 2015.

[15] Komisijina „metodologija i objašnjenja”, dostupna na http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/docs/annual_report_33/20160715_annual_report_2015_methodology_e
[Poveznica]

[16] To nije bio slučaj u razdoblju 2008. – 2009., nakon pokretanja „EU Pilot” i izrade aplikacije „CHAP”: Komisija nije ažurirala svoje postupke o svojim odnosima s podnositeljima pritužbi do



2012.

[17] https://ec.europa.eu/info/about-european-union/problems-and-complaints_en [Poveznica]

[18] <https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision.faces/en/53125/html.bookmark>
[Poveznica]

Potvrde o primitku *trajale su, s vremena na vrijeme, tjednima ili čak mjesecima. Odgovori su poslani, u nekim slučajevima, više od četiri mjeseca nakon što je zahtjev i relevantne informacije, kao što je pokretanje istrage u okviru EU Pilota, stiglo do podnositelja pritužbe sa zakašnjenjem i tek kada je to izričito zatražio.* Stavak 35.

[20] Vidjeti odluku o pritužbama 503/2012/DK, 403/2014/MHZ i 25/2013/ANA.

[21] <https://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/60417/html.bookmark>
[Poveznica]

[22] Problem se može bolje riješiti drugim mehanizmom, u tijeku je prethodna sudska odluka, rješavanje tog pitanja bilo bi u suprotnosti s novim zakonodavnim prijedlogom.

[23] Osim toga, Komisija je objasnila da zadržava pravo nepoduzimanja određenih prigovora u skladu s načelima utvrđenima u njezinoj Komunikaciji, u kojoj se ističe da će svoju diskrecijsku ovlast u pogledu postupaka zbog povrede prava koristiti na strateški način. Komisija je objasnila da svoje napore usmjerava i daje prednost najvažnijim povredama prava EU-a razlikovanjem predmeta prema dodanoj vrijednosti koja se može postići postupkom zbog povrede. Pri odlučivanju o predmetima koje će nastaviti Komisija uzima u obzir nekoliko čimbenika, uključujući prirodu i učinak povrede, može li se predmet na zadovoljavajući način riješiti odgovarajućim mehanizmima na nacionalnoj razini itd.

[24]

https://ec.europa.eu/info/about-european-union/problems-and-complaints/how-make-complaint-eu-level/submit-complaint_en
[Poveznica]

[25] https://ec.europa.eu/assets/sg/report-a-breach/complaints_en/ [Poveznica]

[26] Predmet C-562/14 P, Kraljevina Švedska protiv Europske komisije.

[27]

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/infringements-proceedings/infringement_decisions/?lang_code=en
[Poveznica]

[28] Godišnje izvješće o „*Praćenje primjene prava EU-a*” sadržava samo sažete informacije o broju predmeta u sustavu EU Pilot.

[29] Većina predmeta EU Pilot otvorenih 2015. odnosila se na pet područja politika: Mobilnost i



promet; Unutarnje tržište, industrija, poduzetništvo i MSP-ovi; Pravosuđe i potrošači; Okoliš; Oporezivanje i carina.

[30] Na koje se primjenjuje članak 258. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU).

[31] Godišnje izvješće Komisije „*Praćenje primjene prava EU-a*” za 2015., str. 20.

[32] [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017XC0119\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017XC0119(01)&from=EN) [Poveznica]

[33] Godišnje izvješće Komisije „*Praćenje primjene prava EU-a*” za 2015., str. 18.

[34] Komisija je 2002. objavila prvu Komunikaciju „*Europskom parlamentu i Europskom ombudsmanu o odnosima s podnositeljem pritužbe u vezi s povredama prava Zajednice*”, posebno kao odgovor na istrage i primjedbe Europskog ombudsmana. Komisija je 2012. ažurirala svoje postupke drugom Komunikacijom „*ažuriranje postupanja s podnositeljem pritužbe u pogledu primjene prava Unije*” te naposljetku u prilogu svojoj Komunikaciji iz 2017.

[35] Osim ako ne postoje iznimne okolnosti koje zahtijevaju hitne mjere.