



Problemi mal-UE? Min jista' jgħinek?

Dokument - 20/12/2011

Ombudsman Ewropew

Problemi mal-UE?

Min jista' **jgħinek** ?

Introduzzjoni

L-Unjoni Ewropea tipprovdi ħafna benefiċċji liċ-ċittadini, residenti, negozji u assoċjazzjonijiet tal-UE. Liċ-ċittadini nazzjonali tal-Istati Membri tal-UE huma wkoll ċittadini tal-UE, u jgawdu minn firxa ta' drittijiet bħala riżultat ta' ċittadinanza Ewropea. Madankollu, tista' tiltaqa' ma' xi problemi meta tiġi biex teżerċita d-drittijiet tiegħek.

Qatt ħsibt min jista' jgħinek? Mhux dejjem jista' jkun ċar jekk il-problema hijiex ikkawżata mill-amministrazzjoni tal-UE, mill-awtoritajiet ta' Stat Membru jew minn entità privata. Anki jekk tkun taf min qiegħed jiżbalja, jista' ma jkunx ovvju fejn tista' ddu għall-għajnuna. F'Unjoni bbażata fuq il-prinċipju fundamentali tal-istat tad-dritt, huwa importanti ħafna li jkun hemm rimedju malajr u effettiv għal kwalunkwe problema li tiltaqa' magħha biex tikseb id-drittijiet tiegħek.

L-Uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew iproduċa dan il-fuljett sabiex jagħtik ħarsa ġenerali tal-informazzjoni, il-pariri u l-korpi differenti li jindirizzaw l-ilmenti, li tista' tikkunsidra li tirrikorri għandhom. Sabiex ngħinuk tifhem aħjar kif jista' jgħinek kull wieħed mill-korpi elenkati, f'kull sezzjoni aħna inkludejna eżempji tat-tip ta' għajnuna li jista' jipprovdi l-korp ikkonċernat. Fuq il-websajt tal-Ombudsman Ewropew tista' ssib ukoll gwida interattiva komprensiva li tgħinek tidentifika l-aktar korp adatt biex tirrikorri għandu b'ilment jew talba għall-informazzjoni.

L-Uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew X'jagħmel?

L-Uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew huwa korp indipendenti u imparzjali li jżomm l-amministrazzjoni tal-UE f'kunsiderazzjoni. Huwa jinvestiga ilmenti dwar amministrazzjoni ħażina fl-istituzzjonijiet, il-korpi u l-organi tal-UE. Hija biss il-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE, li taġixxi fil-kapaċità ġudizzjarja tagħha, li taqa' barra mill-mandat tal-Ombudsman. L-Uffiċċju tal-Ombudsman jista' jsib amministrazzjoni ħażina jekk istituzzjoni tonqos milli tirrispetta d-drittijiet fundamentali, ir-regoli jew prinċipji legali, jew il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba.

Dan ikopri, pereżempju, irregolaritajiet amministrattivi, ingustizzja, diskriminazzjoni, abbuż tal-poter, nuqqas ta' twegħibiet, rifjut ta' informazzjoni, u dewmien bla bżonn. Kwalunkwe ċittadin jew resident tal-UE, jew negozju, assoċjazzjoni jew korp ieħor b'uffiċċju rreġistrat fl-UE, jista' jipprezenta ilment. Ma għandekx bżonn tkun affettwat individwalment mill-amministrazzjoni ħażina biex tilmenta. Jekk jogħġbok innota li l-Uffiċċju tal-Ombudsman



Ewropew jista' jittratta biss ilmenti li jkunu jikkonċernaw l-amministrazzjoni tal-UE u mhux ilmenti dwar amministrazzjonijiet nazzjonali, reġjonali jew lokali, lanqas meta l-ilmenti jkunu jikkonċernaw kwistjonijiet relatati mal-UE.

X'ma **jagħmilx** l-Uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew?

L-Uffiċċju tal-Ombudsman ma jistax jinvestiga:

- ilmenti kontra awtoritajiet nazzjonali, reġjonali jew lokali fl-Istati Membri tal-UE, lanqas meta l-ilmenti jkunu relatati ma' kwistjonijiet tal-UE;
- attivitajiet ta' qrati jew ombudsmen nazzjonali;
- ilmenti kontra negozji jew individwi privati.

Meta u kif tista' tilmenta?

Inti għandek tissottometti l-ilment tiegħek:

- fi żmien sentejn minn meta ssir taf bil-fatti li fuqhom ikun ibbażat l-ilment tiegħek;
- wara li l-ewwel tkun ikkuntattajt lill-istituzzjoni tal-UE kkonċernata biex tipprova ssolvi l-kwistjoni;
- bil-miktub, inkluż permezz ta' formola onlajn tal-ilmenti li tinsab disponibbli fuq il-websajt tal-Ombudsman Ewropew.

Il-formola tista' tiġi sottomessa b'mod elettroniku jew inkella tiġi pprintjata u mibgħuta bil-posta. Il-formola stampata hija disponibbli wkoll mill-uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew fuq talba. Tista' tissottometti l-ilment tiegħek fi kwalunkwe waħda mit-24 lingwa uffiċjali tal-UE.

Eżempji ta' każijiet

Ċittadin Irlandiż talab lill-Aġenzija Ewropea għall-Mediċini (EMA) għal aċċess għal dokumenti li fihom dettalji dwar ir-reazzjonijiet kollha avversi serji ssuspettati relatati ma' mediċina kontra l-akne. Ibnu kkommetta suwiċidju wara li ħa din il-mediċina. L-EMA rrifjutat it-talba tiegħu, billi sostniet li r-regoli tal-UE dwar aċċess għad-dokumenti ma kinux japplikaw għal rapporti dwar reazzjonijiet avversi serji ssuspettati għall-mediċini. Wara li investiga l-ilment, l-Uffiċċju tal-Ombudsman ikkonkluda li r-regoli tal-UE dwar aċċess għad-dokumenti japplikaw għad-dokumenti kollha miżmuma mill-EMA. Minbarra li rrakkomanda li l-EMA tirrevedi r-rifjut tagħha li tagħti aċċess għar-rapporti dwar ir-reazzjonijiet avversi, l-Uffiċċju tal-Ombudsman hegġegħukoll lill-Aġenzija sabiex, bħala parti mill-politika tal-informazzjoni tagħha, tipprovdi kjarifiki addizzjonali biex tagħmilha aktar faċli għall-pubbliku biex jifhem tali data u s-sinjifikat tagħha. L-EMA aċċettat ir-rakkomandazzjoni tal-Ombudsman billi ħabbret il-ħruġ tar-rapporti. Hija adottat ukoll politika proattiva għadida maħsuba biex ittejjeb it-trasparenza fi kwistjonijiet li jikkonċernaw aċċess għad-dokumenti li huma fil-pussess tagħha.

Organizzazzjoni mhux governattiva bbażata fi Brussell ilmentat mal-Ombudsman li l-Kummissjoni Ewropea naqset milli tittratta l-fajl tagħha u tħallas, fi żmien l-iskadenza ta' 45 jum stabbilita fil-ftehim tal-għotja, il-bilanċ pendenti għal studju li kienet għamlet.

Il-kwerelant kien ipprezenta r-rapport finali, id-dikjarazzjonijiet finanzjarji, u dokumenti oħrajn, fl-iskadenza meħtieġa. Filwaqt li l-Kummissjoni rrikonoxxiet li kienet irċeviet ir-rapport, hija ma ħallsitx il-bilanċ pendenti. Bi twegiba għall-ewwel waħda minn diversi tfakkiriet mibgħuta mill-kwerelant, il-Kummissjoni semmiet il-btajjel u n-nuqqas ta' persunal bħala l-kawzi tad-dewmien. L-Uffiċċju tal-Ombudsman ikkuntattja lill-Kummissjoni, li min-naħa tagħha rreaġixxiet immedjatament billi kkuntattjat lill-kwerelant u kompliet id-diskussjonijiet. Hija għamlet ukoll apologija lill-kwerelant għad-dewmien, u wegħdet li se



tikkalkula l-bilanċ u malli tircievi l-kummenti tiegħu, tħallas lill-kwerelant il-bilanċ pendenti.

Ċittadin Bulgaru kkritika l-fatt li l-formola ta' registrazzjoni onlajn fuq il-websajt tal-EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) tista' timtela biss bl-użu ta' karattri tal-alfabett Latin. Huwa sostna li għandu jkun possibbli wkoll li jintużaw karattri Ċirilliċi u Griegi. L-Uffiċċju tal-Ombudsman fetaħ inkjesta dwar il-każ. L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet, li huwa responsabbli mill-websajt, wiegħeb lill-Ombudsman billi wiegħed li jiżgura l-użu tal-karattri Ċirilliċi u Griegi għar-registrazzjoni onlajn fuq l-EU Bookshop.

Għal aktar tagħrif, żur <http://www.ombudsman.europa.eu> In-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen

L-ombudsmen nazzjonali u reġjonali madwar l-UE jagħmlu kontribut vitali biex jiżguraw li ċ-ċittadini u r-residenti jgawdu d-drittijiet tagħhom skont il-liġi tal-UE. L-ombudsmen jittrattaw ilmenti kontra awtoritajiet pubbliċi nazzjonali, reġjonali u lokali fl-Istati Membri. Fliemkien mal-Ombudsman Ewropew u l-Kumitat tal-Parlament Ewropew dwar il-Petizzjonijiet, huma jiffurmaw in-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen. In-Netwerk jinkludi l-ombudsmen nazzjonali u reġjonali u korpi simili tal-Istati Membri tal-UE, tal-pajjiżi kandidati biex jissieħbu fl-UE, u ta' ċerti pajjiżi Ewropej oħrajn.

Ir-raġunijiet preċiżi li għalihom jista' jaġixxi ombudsman ivarjaw fin-Netwerk, iżda normalment jinkludu: il-ksur tad-drittijiet, inklużi d-drittijiet tal-bniedem u dawk fundamentali; imġiba illegali oħra, inkluż in-nuqqas ta' rispett għall-prinċipji generali tal-liġi; u n-nuqqas ta' teħid ta' azzjoni skont il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba. Dikjarazzjoni tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen, li tikkjarifika s-servizz li l-membri tan-Netwerk jipprovdu lill-persuni li jilmentaw dwar kwistjonijiet li jaqgħu fl-ambitu tal-liġi tal-UE, hija disponibbli fuq il-websajt tal-Ombudsman Ewropew, fejn tista' ssib ukoll informazzjoni dwar kif tista' tissottometti ilment ma' ombudsman fin-Netwerk.

Eżempji ta' każijiet

Raġel Ċek, li jgħix fl-Irlanda u jircievi l-benefiċċji tal-qgħad, ġab permess biex jivvjaġġa lejn ir-Repubblika Ċeka sabiex jattendi kors. Waqt li kien hemmhekk, huwa qagħad għal eżamijiet fil-jum li fih kellu jirritorna lejn l-Irlanda. Bħala riżultat tad-dewmien fir-ritorn tiegħu, id-Dipartiment Irlandiż tal-Ħarsien Soċjali ddecieda li huwa ma kienx eligibbli għall-benefiċċji tal-qgħad jew saħansitra għal benefiċċju ta' persuna li qiegħda tfittex xogħol. Wara li l-Ombudsman Irlandiż intervjena u ġibed l-attenzjoni għar-regoli rilevanti tal-UE, id-Dipartiment irrevoda d-deċiżjoni tiegħu u ħallas lir-raġel l-arretrati tal-benefiċċji tal-qgħad għall-perjodu inkwistjoni u sakemm spiċċa l-intitolament tiegħu. Id-Dipartiment wiegħed ukoll li jeżamina mill-ġdid l-intitolament tiegħu għal benefiċċju ta' persuna li qiegħda tfittex xogħol.

L-Ombudsman Grieg ircieva ilmenti dwar diskriminazzjoni kontra nisa li qagħdu għall-eżamijiet biex jidhlu fl-akkademji militari. Fost l-allegazzjonijiet tagħhom, il-kwerelanti semmew it-twaqqif ta' limitu ta' prestazzjoni komuni għall-irġiel u n-nisa rigward it-testijiet fiżiċi. L-ilmenti semmew ukoll iż-żieda sproporzjonata fit-tul minimu għall-kandidati ta' 5 ċm għall-irġiel u 10 ċm għan-nisa. L-Ombudsman sab li ż-żewġ prekundizzjonijiet kienu jikkostitwixxu diskriminazzjoni indiretta kontra n-nisa u kienu qegħdin jiksru l-liġi nazzjonali u tal-UE. Huwa talab lill-awtoritajiet Griegi biex jeliminaw id-diskriminazzjoni. L-awtoritajiet qablu li, fid-dawl tas-sejbiet tal-Ombudsman, se jerġgħu jikkunsidraw il-kwistjoni, wara li



jkunu ntemmu l-eżamijiet preliminari.

Għal aktar tagħrif, żur

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enoinroduction.faces> Il-Kumitat tal-Parlament Ewropew dwar il-Petizzjonijiet

Permezz tal-Kumitat tiegħu dwar il-Petizzjonijiet, il-Parlament Ewropew jittratta petizzjonijiet relatati ma' kwistjonijiet li jaqgħu fi ħdan il-qasam ta' attività tal-UE. Il-petizzjonijiet ikopru firxa wiesgħa ħafna ta' kwistjonijiet, minn tħassib ambjentali għal diskriminazzjoni u dewmien. Il-Parlament jista' jiġbed l-attenzjoni, permezz tal-petizzjonijiet, għal ksur tad-drittijiet taċ-ċittadini Ewropej minn Stat Membru, awtorità lokali jew istituzzjoni pubblika oħra.

Eżempji ta' każijiet

Il-petizzjonanti ilmentaw mal-Kumitat tal-Parlament dwar Petizzjonijiet, li l-awtoritajiet tar-Renju Unit kienu qegħdin idumu wisq biex jagħtu l-karti tar-residenza, u li kienu qegħdin iżommu għandhom id-dokumenti tal-ivvjaġġar matul il-proċedura. Il-Kumitat talab lill-Kummissjoni Ewropea tinvestiga dawn il-kwistjonijiet. Il-Kummissjoni kkonkludiet li l-awtoritajiet tar-Renju Unit fil-fatt ma kinux qegħdin jikkonformaw mar-regola tal-UE li jinħarġu l-karti tar-residenza fi żmien sitt xhur mill-applikazzjoni. Ir-Renju Unit irrikonoxxa s-serjetà tas-sitwazzjoni u, bil-għan li jirrimedjaha, żied b'mod sinifikanti n-numru ta' ħaddiema li jittrattaw l-applikazzjonijiet, kif ukoll tejjeb it-taħriġ u l-proċeduri. Barra minn hekk, l-awtoritajiet introduċew indirizz elettroniku għall-applikanti li jitolbu r-ritorn tal-passaporti għall-ivvjaġġar fi żmien għaxart ijiem tax-xogħol.

Il-Kumitat tal-Parlament dwar il-Petizzjonijiet irċieva diversi petizzjonijiet li kienu qegħdin isostnu li triq li l-awtoritajiet Pollakki kienu qegħdin jippjanaw li jibnu tul il-Wied ta' Rospuda, kienet mistennija taqsam minn fuq żoni eko-sensittivi u tidhol serjament f'żoni oħrajn protetti skont il-liġi tal-UE. Investigazzjoni li saret ikkonfermat din il-pretensjoni, u sabet ukoll li l-awtoritajiet Pollakki kienu naqsu milli juru li kienu eżaminaw b'mod xieraq alternattivi għar-rotta ppjanata. Fuq din il-bażi, il-Kumitat hejja rapport, li fih kien qiegħed jitlob li jinbidlu l-pjanijiet. Fid-dawl ta' dan u tas-sejbiet tagħha stess, il-Kummissjoni Ewropea talbet lill-Qorti tal-Ġustizzja tal-UE biex twaqqaf il-proġett sakemm hija tikkunsidra l-legalità tiegħu. L-azzjonijiet tal-Kumitat u tal-Kummissjoni, flimkien mal-pressjoni legali domestika, irriżultaw f'deċiżjoni meħuda mill-awtoritajiet Pollakki li ma tinbeniex it-triq li tgħaddi mill-Wied ta' Rospuda.

Għal aktar tagħrif, żur <http://www.europarl.europa.eu/committees/mt/PETI/home.html> Il-Kummissjoni Ewropea

Il-Kummissjoni Ewropea hija responsabbli biex tiżgura li l-Istati Membri jirrispettaw il-liġi tal-UE. Fit-twettiq ta' dan il-kompitu, il-Kummissjoni hija magħrufa b'mod informali b'ħala l-"għassiesa tat-Trattati". Inti tista' tilmenta mal-Kummissjoni jekk temmen li xi Stat Membru qiegħed jikser il-liġi tal-UE.

Eżempji ta' każijiet

Vjaġġatur Ġermaniż kellu jorganizza l-vjaġġ tiegħu stess lejn il-Ġermanja mill-Madagaskar, vija Pariġi, għaliex it-titjira ta' konnessjoni tiegħu tħassret minħabba strajk. Wara, huwa ilmenta mal-Kummissjoni li ma rċevix assistenza jew kumpens mil-linja tal-ajru jew mill-korp superviżorju Franċiż responsabbli, li miegħu ma setax jikkomunika minħabba problemi ta'



lingwa. Il-Kummissjoni segwiet il-każ billi żgurat li l-korp superviżorju Franciż jieħu l-miżuri meħtieġa. Eventwalment il-linja tal-ajru ikkumpensat lill-kwerelant. Il-Kummissjoni ħabbret li hija kienet se tgħin lill-korpi superviżorji nazzjonali jnaqqsu l-barrieri lingwistiċi għall-vjaġġaturi Ewropej.

Ċittadin Taljan, li huwa attiv fil-qasam tal-ħarsien ambjentali, allega li d-deċiżjoni tal-Kummissjoni li tagħlaq il-proċeduri ta' ksur kontra l-Italja rigward miżbla f'Malagrotta, qrib Ruma, kienet ingusta. Huwa sostna li kien hemm ċerti irregolaritajiet fir-rigward tal-pjan ta' kondizzjonament għall-miżbla. Fid-dawl tal-informazzjoni sinifikanti li l-kwerelant ġab għall-attenzjoni tagħha, il-Kummissjoni stabbilixxiet li l-miżbla fil-fatt ma kinitx ingabet f'konformità mar-regoli tal-UE. Il-Kummissjoni reġgħet fetħet il-proċedura ta' ksur, bil-għan li tiżgura applikazzjoni sħiħa u korretta tal-liġi tal-UE.

Għal aktar tagħrif, żur http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_mt.htm
Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data

Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data (KEPD) huwa korp superviżorju indipendenti ddedikat biex jiproteġi d-data personali u l-privatezza u biex jippromwovi l-prattika tajba fl-istituzzjonijiet u l-korpi tal-UE. Huwa jagħmel dan billi jissorvelja l-ipproċessar tad-data personali tal-amministrazzjoni tal-UE, jagħti konsulenza dwar linji ta' politika u leġislażjoni li jaffettwaw il-privatezza u jikkoopera ma' awtoritajiet simili fil-livell tal-UE, fl-Istati Membri, u lil hinn minnhom. Il-KEPD jirċievi ilmenti minn membri tal-persunal tal-UE, kif ukoll minn persuni oħrajn li jhossu li d-data personali tagħhom ma ġietx ittrattata tajjeb minn istituzzjoni jew korp tal-UE. Jekk ilment ikun ammissibbli, il-KEPD ġeneralment jagħmel inkjesta. Is-sejbiet jiġu kkomunikati lill-kwerelant, u jiġu adottati l-miżuri meħtieġa. Eżempju ta' każ

Il-KEPD kien informat b'mod anonimu dwar il-fatt li d-data personali tal-kandidati li jgħaddu mit-testijiet ta' qabel l-għażla fil-kompetizzjonijiet għall-uffiċjali tal-UE tiġi pproċessata minn kuntrattur estern lokalizzat f'pajjiż li mhux membru tal-UE. Il-KEPD fetaħ inkjesta dwar dan il-każ fuq inizjattiva tiegħu stess, li wasslet għall-konklużjoni li fil-fatt, minkejja li l-Uffiċċju Ewropew għall-Għażla tal-Persunal (EPSO) kien ikkonkluda kuntratt ma' kumpanija esterna rreġistrata fir-Renju Unit, l-operazzjonijiet tal-ipproċessar tad-data nnifishom saru fl-Istati Uniti. Il-KEPD talab lill-EPSO biex jivverifika jekk il-kundizzjonijiet rilevanti stipulati fir-regoli tal-UE dwar il-protezzjoni tad-data humiex qegħdin jiġu rrispettati u biex jemenda l-kuntratt sabiex jiżgura garanziji addizzjonali għas-sugġetti tad-data kkonċernati.

Għal aktar tagħrif, żur <http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints SOLVIT>

SOLVIT jittratta problemi transkonfinali bejn iċ-ċittadini jew in-negozji, minn naħa waħda, u bejn l-awtoritajiet pubbliċi nazzjonali, min-naħa l-oħra. Huwa netwerk onlajn ikkoordinat mill-Kummissjoni Ewropea. Permezz ta' SOLVIT, iċ-ċentri nazzjonali, l-Istati Membri tal-UE, flimkien mal-Islanda, il-Liechtenstein u n-Norveġja, jaħdmu flimkien biex isolvu, fi żmien 10 ġimgħat, problemi li jinqalgħu meta l-awtoritajiet pubbliċi nazzjonali japplikaw hażin il-liġi tas-suq intern.

Eżempji ta' każijiet

Ċittadin Franciż li qiegħed jistudja biex isir pilota fi skola Belġjana li toffri taħriġ fit-titjir, ma setax jirreġistra bħala student mal-awtoritajiet Belġjani lokali. Il-problema nqalgħet minħabba li l-iskola Belġjana tat-taħriġ fit-titjir kienet azjenda privata li ma kinitx rikonoxxuta mill-Komunità Belġjana li titkellem bil-Franciż. Madankollu, il-Ministeru Belġjan tat-Trasport



approva ċ-ċertifikati mogħtija mill-iskola. Skont il-liġi tal-UE, kull min ikun irreġistrat fl-iskola tat-taħriġ fit-titjir għandu għalhekk ikollu status ta' student. Grazzi għall-intervent ta' SOLVIT, l-awtoritajiet lokali qablu li jerrgħu jikkunsidraw il-fajl taċ-ċittadin Franciż u rreġistrawh bħala student.

Kumpanija Svediża tinstalla pompi fid-Danimarka għal sistemi ta' tişhin fid-djar. Fid-Danimarka, huwa possibbli li tircievi sussidju mill-gvern ta' 20 000 krona Daniża jekk tissostitwixxi s-sistema antika tiegħek ta' tişhin biż-żejt b'sistema ta' tişhin li tagħmel użu mill-pompi. Madankollu, il-klijenti Daniżi tal-kumpanija Svediża ma setgħux jircievu s-sussidju minħabba li l-awtoritajiet Daniżi kienu qegħdin jitolbu n-numru tar-reġistrazzjoni ta' kumpanija Daniża sabiex iħallsu s-sussidju. Huma biss daww il-kumpaniji li huma stabbiliti fid-Danimarka li jistgħu jiksbu n-numru tar-reġistrazzjoni msemmi. Wara l-intervent ta' SOLVIT, l-awtoritajiet Daniżi ħabbru li n-numru ma kienx għadu meħtieġ sabiex wieħed jircievi s-sussidju.

Għal aktar tagħrif, żur <http://ec.europa.eu/solvit> Iċ-Ċentri tal-Konsumaturi Ewropej Iċ-Ċentri tal-Konsumaturi Ewropej (ECCs), stabbiliti f'kull wieħed mis-27 Stat Membru tal-UE, kif ukoll fl-Islanda u n-Norveġja, jipprovdu pariri u appoġġ legali u prattiċi lill-konsumaturi fir-rigward tax-xiri u s-servizzi transkonfinali fis-suq intern. Dawn iċ-ċentri jistgħu jikkuntattjaw kumpanija fi kwalunkwe wieħed minn dawn id-29 pajjiż għajr pajjiżek f'ismek, jidderiġuk għal skema ta' soluzzjoni tat-tilwimiet, jew jipproponu soluzzjonijiet oħrajn. Eżempji ta' każijiet

Konsumatur Ċek xtara mutur ġdid fil-Ġermanja. Għalkemm huwa għamilha ċara li kien se jesporta l-mutur lejn ir-Repubblika Ċeka, il-prezz inkorrektament kien jinkludi t-taxxa fuq il-valur miżjud li għandha tithallas fil-pajjiż fejn tiġi rreġistrata l-vettura. Il-konsumatur ħallas it-taxxa fuq il-valur miżjud darbtejn — fil-Ġermanja u fir-Repubblika Ċeka. Il-konsumatur ma rnexxielux isolvi l-kwistjoni mal-bejjiegħ u mal-uffiċċju tat-taxxa fil-Ġermanja, li huwa responsabbli biex jittratta każijiet meta kontribwent ma jkunx residenti. Fuq l-inizjattiva tal-ECC Ċek, intervjena l-ECC Ġermaniż u l-bejjiegħ tal-vettura kellu jrodd lura lill-konsumatur it-taxxa fuq il-valur miżjud indebitament imħallsa. Konsumatur mil-Litwanja rriservat post f'lukanda fil-Belġju. Mal-wasla tagħha, il-lukanda talbet depożitu ta' EUR 150 bħala garanzija għal kwalunkwe spejjeż addizzjonali, bħall-użu tal-Internet.

Il-konsumatur ipprovdiet il-karta tal-kreditu tagħha bħala garanzija. Il-lukanda ġibdet id-depożitu mill-karta tal-kreditu tal-konsumatur, minkejja li hija ma għamlet ebda użu minn servizzi addizzjonali. Hija baġtet ittra lil-lukanda, fejn talbet li tingħata spjegazzjoni u meta ma rċeviet ebda risposta, ċemplet lil-lukanda, li min-naħa tagħha wiegħdet li kienet se ssolvi l-kwistjoni. Peress li l-lukanda ma reġgħetx ċemplitilha lura, hija rrikorriet għall-għajjnuna tal-ECC tal-Litwanja. Wara l-intervent tal-ECC tal-Litwanja u tal-ECC tal-Belġju, il-konsumatur ħadet lura d-depożitu li kienet ħallset.

Għal aktar tagħrif, żur <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Informazzjoni u pariri Jekk sempliċiment tkun trid tikseb informazzjoni jew tfittex pariri dwar id-drittijiet tiegħek bħala ċittadin, resident, negozju jew organizzazzjoni tal-UE, is-servizzi li ġejjin joffru post tajjeb ħafna biex tibda.

L-Ewropa Tiegħek

L-Ewropa Tiegħek toffrilek informazzjoni ċara u suggerimenti prattiċi dwar id-drittijiet tiegħek meta tkun qiegħed tgħix, taħdem, tivvjaġġa jew tagħmel negozju f'pajjiż tal-UE



differenti minn tiegħek.

L-Ewropa Tiegħek tipprovdi wkoll aċċess faċli għal servizzi ta' assistenza personalizzata jekk tkun teħtieg aktar għajnuna jew biex tiddefendi d-drittijiet Ewropej tiegħek.

Europe Direct

Jekk għandek xi mistoqsija dwar l-UE, tista' tikkuntattja lil **Europe Direct** permezz tan-numru bla ħlas 00 800 6 7 8 9 10 11 minn kwalunkwe post fl-Unjoni Ewropea.

Tista' wkoll iżżur xi ċentru tal-informazzjoni ta' **Europe Direct** jew tibgħat e-mail.

Għal aktar tagħrif, żur <http://europa.eu/youreurope>

Għal aktar tagħrif, żur <http://europa.eu/europedirect>

Il-missjoni tagħna hi li nservu d-demokrazija billi naħdmu mal-istituzzjonijiet tal-Unjoni Ewropea biex noħolqu amministrazzjoni aktar effettiva, responsabbli, trasparenti u etika.

© L-Unjoni Ewropea, 2015 Ir-riproduzzjoni għal għanijiet edukattivi u mhux kummerċjali hija awtorizzata dment li s-sors ikun rikonoxxut. Dan il-ktejjeb huwa ppubblikat fuq l-Internet fuq: <http://www.ombudsman.europa.eu> Ir-ritratti kollha © L-Unjoni Ewropea, sakemm mhuwiex indikat mod ieħor. Disinn u tfassil minn Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarka, u EntenEller A/S, Valby, Danimarka. Issettjata fi FrutigerNext u Palatino. *Printed in Luxembourg* ISBN 978-92-9212-659-9 . doi:10.2869/56972 . QK-04-14-978-MT-C ISBN 978-92-9212-635-3 . doi:10.2869/50205 . QK-04-14-978-MT-N

Jekk tixtieq verżjoni b'tipa kbira ta' din il-pubblikazzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattja lill-uffiċċju tal-Ombudsman Ewropew. Nagħmlu li nistgħu biex nipprovdu verżjoni awdjo jekk ikollna talba għaliha.

Ombudsman Ewropew 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001
Strasbourg Cedex T. +33 (0)3 88 17 23 13 F. +33 (0)3 88 17 90 62
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-32-10-596-MT-C