



Mediatore europeo

# Problemi con l'UE? Chi può **aiutarti?**

La nostra missione è essere al servizio della democrazia lavorando con le istituzioni dell'Unione europea al fine di creare un'amministrazione più efficace, responsabile, trasparente ed etica.

© Unione europea, 2015

Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con citazione della fonte.

Il presente opuscolo è pubblicato su Internet al seguente indirizzo:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Tutte le fotografie © Unione europea, salvo altra indicazione.

Ideazione e impaginazione di Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarca, ed EntenEller A/S, Valby, Danimarca.

Caratteri utilizzati: FrutigerNext e Palatino.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-656-8 . doi:10.2869/56223 . QK-04-14-978-IT-C

PDF ISBN 978-92-9212-632-2 . doi:10.2869/49936 . QK-04-14-978-IT-N



# Introduzione



L'Unione europea (UE) offre molti vantaggi ai suoi cittadini, ai suoi residenti, alle sue imprese e alle sue associazioni. I cittadini degli Stati membri sono anche cittadini dell'UE che, in virtù della cittadinanza europea, godono di una serie di diritti. Tuttavia, è possibile incontrare difficoltà nell'esercizio dei propri diritti.

Ti sei mai chiesto chi potrebbe aiutarti? Non sempre è chiaro se un problema sia causato dall'amministrazione dell'UE, dalle autorità di uno Stato membro o da un ente privato. Ma pur sapendo chi è il responsabile, potrebbe non essere evidente a chi rivolgersi per ricevere aiuto. All'interno di un'Unione basata sul principio fondamentale dello Stato di diritto, è indispensabile prevedere una soluzione rapida ed efficace per qualunque problema incontrato nella fruizione dei propri diritti.

Il Mediatore europeo ha elaborato questo opuscolo per offrirti una panoramica sui vari organismi d'informazione, di consulenza e di trattamento delle denunce ai quali potresti pensare di rivolgerti. Per aiutarti a comprendere meglio come ciascuno degli organismi elencati può aiutarti, abbiamo inserito in ogni sezione alcuni esempi relativi al tipo di aiuto che l'organismo in questione può offrire.

Sul sito web del Mediatore europeo è disponibile anche una guida interattiva completa pensata per aiutarti a individuare l'organo più adatto al quale presentare una denuncia o una richiesta di informazioni.

# Sommario



Il Mediatore europeo	5
La rete europea dei difensori civici	8
La commissione per le petizioni del Parlamento europeo	10
La Commissione europea	11
Il Garante europeo della protezione dei dati	12
SOLVIT	13
Centri europei dei consumatori	14
Informazioni e consulenza	15

# Il Mediatore europeo

## Che può fare?

Il Mediatore europeo è un organo indipendente e imparziale che chiede conto all'amministrazione dell'UE e conduce indagini su casi di cattiva amministrazione nell'azione di istituzioni, organi, uffici e agenzie dell'Unione europea. Solo la Corte di giustizia dell'UE, nell'esercizio della sua funzione giurisdizionale, non rientra nel mandato del Mediatore. Quest'ultimo può constatare cattiva amministrazione nel caso in cui un'istituzione non rispetti i diritti fondamentali, le norme o i principi giuridici o i principi della buona amministrazione.

Ciò comprende, ad esempio, irregolarità amministrative, ingiustizia, discriminazione, abuso di potere, mancanza di risposta, rifiuto di accesso all'informazione e ritardo ingiustificato. Tutti i cittadini o i residenti dell'Unione europea, nonché imprese, associazioni o altri organismi con sede legale nell'UE, possono presentare una denuncia. Per farlo non è necessario essere stati personalmente vittime del caso segnalato. È opportuno rammentare che il Mediatore europeo può trattare esclusivamente denunce riguardanti l'amministrazione dell'UE e non quelle concernenti le amministrazioni nazionali, regionali o locali, anche nel caso in cui esse riguardino materie dell'Unione europea.

## Che cosa non può fare?

Il Mediatore non può aprire indagini riguardanti:

- denunce contro autorità nazionali, regionali o locali degli Stati membri dell'Unione europea, anche nel caso in cui le denunce siano relative a materie dell'Unione europea;
- attività delle autorità giudiziarie e dei difensori civici nazionali;
- denunce contro imprese e privati cittadini.

## Quando e come è possibile presentare una denuncia?

La denuncia va presentata:

- entro due anni dall'avvenuta conoscenza dei fatti contestati;
- dopo aver contattato prima l'istituzione dell'UE in questione per cercare di risolvere il caso;
- per iscritto, anche attraverso il formulario di denuncia online disponibile sul sito web del Mediatore europeo.

Il formulario può essere inviato elettronicamente o per posta in versione stampata. È disponibile anche in versione cartacea, che è possibile ottenere su richiesta dall'ufficio del Mediatore europeo. La denuncia può essere presentata in una qualsiasi delle 24 lingue ufficiali dell'UE.



## Esempi di casi

Un cittadino irlandese ha chiesto all'Agenzia europea per i medicinali (EMA) di poter accedere ad alcuni documenti contenenti informazioni dettagliate su tutti i sospetti effetti collaterali negativi gravi relativi a un medicinale per la cura dell'acne, poiché dopo l'assunzione del medicinale il figlio si era suicidato. L'EMA ha respinto la richiesta, affermando che la normativa dell'UE concernente l'accesso ai documenti non si applica alle relazioni riguardanti i sospetti effetti collaterali negativi gravi provocati dai medicinali. In seguito all'indagine sulla denuncia, il Mediatore ha concluso che la normativa dell'UE concernente l'accesso ai documenti si applica a tutti i documenti detenuti dall'EMA. Inoltre la raccomandazione all'EMA di riesaminare il suo rifiuto di consentire l'accesso alle relazioni sulle reazioni avverse, il Mediatore ha altresì esortato l'Agenzia, nel quadro della sua politica d'informazione, a fornire ulteriori chiarimenti per rendere più facile al pubblico la comprensione di tali dati e della loro importanza. L'EMA ha accettato la raccomandazione del Mediatore annunciando la pubblicazione delle relazioni. Inoltre, l'Agenzia ha adottato una politica nuova e proattiva, intesa ad aumentare la trasparenza su questioni riguardanti l'accesso ai documenti in suo possesso.

Un'organizzazione non governativa con sede a Bruxelles ha denunciato al Mediatore il fatto che la Commissione europea non avesse esaminato il suo

fascicolo e non avesse pagato, entro il termine di 45 giorni stabilito nella convenzione di sovvenzione, la residua somma dovuta per uno studio da essa condotto. Il denunciante aveva presentato la relazione finale, i rendiconti finanziari e altri documenti richiesti entro il termine previsto. Pur avendo confermato il ricevimento della relazione, la Commissione non aveva pagato il saldo. Come risposta al primo dei vari solleciti del denunciante, la Commissione aveva menzionato il periodo di ferie e la carenza di personale quali cause del ritardo. Il Mediatore si è rivolto alla Commissione, che ha reagito immediatamente contattando il denunciante e riaprendo le discussioni. Inoltre, la Commissione ha porto al denunciante le proprie scuse per il ritardo, promettendo di calcolare l'importo dovuto e di versarlo non appena il denunciante avesse espresso le proprie osservazioni in proposito.

Un cittadino bulgaro ha criticato il fatto che il modulo di registrazione online del sito web EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) può essere compilato solo utilizzando i caratteri dell'alfabeto latino, esprimendo la necessità di consentire anche l'utilizzo dei caratteri cirillici e greci. Il Mediatore europeo ha aperto un'indagine sul caso e l'Ufficio delle pubblicazioni, responsabile del sito web, ha risposto al Mediatore promettendo di garantire l'utilizzo sia dei caratteri cirillici sia dei caratteri greci per la registrazione online su EU Bookshop.



## La rete europea dei difensori civici

I difensori civici nazionali e regionali dell'UE contribuiscono in maniera essenziale ad assicurare che i cittadini e i residenti esercitino i propri diritti conformemente alla normativa dell'UE. I difensori civici trattano le denunce contro le autorità pubbliche nazionali, regionali e locali degli Stati membri. Assieme al Mediatore europeo e alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo, essi costituiscono la rete europea dei difensori civici. La rete comprende i difensori civici nazionali e regionali nonché organi analoghi degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati all'adesione all'UE e di alcuni altri Stati europei.

L'ambito esatto in cui un difensore civico può intervenire varia all'interno della rete, ma normalmente comprende: violazioni dei diritti, inclusi i diritti dell'uomo e i diritti fondamentali, e altri comportamenti illeciti, tra cui l'inosservanza dei principi generali del diritto e l'inadempimento dei principi della buona amministrazione. Una dichiarazione della rete europea dei difensori civici, che chiarisce il servizio che i membri della rete forniscono a chi presenta una denuncia su materie che rientrano nell'ambito del diritto dell'UE, è disponibile sul sito web del Mediatore europeo, dove inoltre è possibile trovare informazioni su come presentare una denuncia a un difensore civico della rete.



## Esempi di casi

Un cittadino ceco che vive in Irlanda e percepisce prestazioni di disoccupazione ha ottenuto il permesso di recarsi nella Repubblica ceca per frequentare un corso. In questo paese ha sostenuto gli esami nel giorno previsto per il suo rientro in Irlanda. A causa del rientro avvenuto in ritardo, il ministero irlandese della Previdenza sociale ha stabilito che il cittadino non aveva diritto a prestazioni o indennità di disoccupazione. In seguito all'intervento del difensore civico irlandese che ha richiamato l'attenzione sulla pertinente normativa UE, il ministero ha rivisto la propria decisione e ha pagato al cittadino gli arretrati delle prestazioni di disoccupazione per il periodo in questione e fino alla cessazione del diritto. Inoltre, il ministero ha promesso di esaminare nuovamente il diritto del richiedente a un'indennità di disoccupazione.

Il difensore civico greco ha ricevuto alcune denunce relative alla discriminazione delle donne durante le prove di ammissione alle accademie militari. Fra le dichiarazioni espresse, i denunciati hanno menzionato la creazione di una soglia comune di prestazione per uomini e donne relativa alle prove fisiche. Le denunce hanno fatto riferimento anche all'aumento sproporzionato del limite di altezza minima per i candidati, di 5 cm per gli uomini e di 10 cm per le donne. Il difensore civico ha rilevato che entrambi i requisiti rappresentano una discriminazione indiretta nei confronti delle donne e che violano sia la legislazione nazionale sia quella dell'UE. Egli ha chiesto alle autorità greche di eliminare la discriminazione e le autorità, alla luce delle osservazioni del difensore civico, hanno accettato di prendere nuovamente in considerazione la questione al termine degli esami preliminari.



Per saperne di più, visita il sito

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enoinroduction.faces>

## La commissione per le petizioni del Parlamento europeo

Attraverso la commissione per le petizioni, il Parlamento europeo tratta petizioni su questioni che rientrano nel campo d'attività dell'UE. Le petizioni riguardano una vasta gamma di questioni, da quelle ambientali a quelle relative a discriminazioni e ritardi. Attraverso le petizioni, il Parlamento può richiamare l'attenzione sulle violazioni dei diritti dei cittadini europei da parte di uno Stato membro, di un'autorità locale o di un'altra istituzione pubblica.

### Esempi di casi

Alcuni denunciatori hanno segnalato alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo che le autorità britanniche stavano impiegando troppo tempo per rilasciare i permessi di soggiorno e che, nel corso della procedura, avevano trattenuto i documenti di viaggio. La commissione ha chiesto alla Commissione europea di condurre indagini su tali questioni. La Commissione europea ha concluso che, in effetti, le autorità britanniche non si stavano conformando alla normativa UE concernente il rilascio dei permessi di soggiorno entro sei mesi dalla richiesta. Il Regno Unito ha riconosciuto la gravità della situazione e, per rimediare, ha aumentato considerevolmente il personale addetto al trattamento delle richieste, oltre a migliorare la formazione e le procedure. Le autorità hanno inoltre introdotto un indirizzo e-mail per i cittadini che chiedono la restituzione del passaporto per viaggiare entro dieci giorni lavorativi.

La commissione per le petizioni del Parlamento europeo ha ricevuto diverse petizioni nelle quali è stato denunciato che la strada da costruire attraverso la valle del Rospuda, secondo i progetti delle autorità polacche, avrebbe attraversato zone sensibili dal punto di vista ambientale e invaso seriamente altre aree che in virtù del diritto dell'Unione europea sono protette. Un'indagine ha confermato questa denuncia, rilevando altresì che le autorità polacche non sono riuscite a dimostrare di aver esaminato adeguatamente delle alternative al percorso previsto. Sulla base di questi presupposti, la commissione per le petizioni ha elaborato una relazione in cui chiede di modificare i progetti. Con questa relazione e le proprie osservazioni, la Commissione europea ha chiesto alla Corte di giustizia dell'UE la sospensione del progetto durante la fase di valutazione della sua legalità. Sia le azioni della commissione per le petizioni che quelle della Commissione europea, insieme a una pressione legale interna, hanno indotto le autorità polacche a decidere di non costruire la strada attraverso la valle del Rospuda.



Per saperne di più, visita il sito

<http://www.europarl.europa.eu/committees/it/peti/home.html>

# La Commissione europea

La Commissione europea ha il compito di garantire il rispetto del diritto dell'UE da parte degli Stati membri. Nell'esecuzione di questo compito, la Commissione è informalmente nota come la «custode dei trattati». È possibile presentarle una denuncia se si ritiene che uno Stato membro stia violando il diritto dell'UE.

## Esempi di casi

Un viaggiatore tedesco ha dovuto organizzare il proprio viaggio dal Madagascar alla Germania facendo scalo a Parigi poiché, a causa di uno sciopero, il suo volo di coincidenza era stato annullato. Non avendo ricevuto né assistenza né risarcimento dalla compagnia aerea o dall'organo di controllo francese responsabile, con il quale non ha potuto comunicare per problemi linguistici, il viaggiatore ha sporto denuncia alla Commissione europea. Quest'ultima ha seguito il caso, garantendo che l'organo di controllo francese adottasse le misure necessarie. Alla fine, la compagnia aerea ha risarcito il denunciante. La Commissione ha annunciato che avrebbe aiutato gli organi di controllo nazionali a ridurre le barriere linguistiche per i viaggiatori europei.

Un cittadino italiano attivo nel campo della protezione ambientale ha affermato che la decisione della Commissione di chiudere la procedura d'infrazione contro l'Italia riguardante una discarica situata a Malagrotta, vicino a Roma, era iniqua. Il cittadino ha sostenuto l'esistenza di determinate irregolarità riguardo al piano di riassetto per la discarica. Alla luce di significative informazioni portate alla sua attenzione da parte del denunciante, la Commissione ha stabilito che, in effetti, la discarica non era stata resa conforme alla normativa dell'UE. La Commissione ha riaperto la procedura d'infrazione, con l'intento di garantire una piena e corretta applicazione del diritto dell'UE.



# Il Garante europeo della protezione dei dati

Il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD) è un'autorità di controllo indipendente preposta alla protezione dei dati personali e della vita privata nonché alla promozione di buone prassi all'interno delle istituzioni e degli organi dell'UE. Il Garante svolge questa mansione monitorando il trattamento dei dati personali eseguito dall'amministrazione dell'UE, fornendo pareri sulle politiche e sulla legislazione che incidono sulla vita privata e collaborando con autorità dello stesso tipo a livello dell'UE, negli Stati membri e in altri paesi. Il GEPD riceve denunce dal personale dell'UE nonché da altre persone secondo le quali i propri dati personali sono stati trattati in modo illecito da un'istituzione o da un organo dell'Unione europea. Se una denuncia è ammissibile, solitamente il GEPD conduce un'indagine. Le osservazioni sono comunicate al denunciante e si procede all'adozione delle misure necessarie.

## Esempi di casi

Il GEPD ha ricevuto una comunicazione anonima con la quale è stato informato del fatto che i dati personali dei candidati che superano i test di preselezione durante i concorsi per dipendenti pubblici dell'UE sono trattati da un contraente esterno, situato in un paese extra-UE. Il GEPD ha aperto di propria iniziativa un'indagine sul caso, in seguito alla quale è giunto alla conclusione che di fatto, benché l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) avesse concluso un contratto con una società esterna registrata nel Regno Unito, le operazioni di trattamento dei dati venivano eseguite negli Stati Uniti. Il Garante ha chiesto a EPSO di verificare se le relative condizioni stabilite nella normativa europea in materia di protezione dei dati siano rispettate e di modificare il contratto, in modo da assicurare ulteriori garanzie agli interessati.



Per saperne di più, visita il sito

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints>

## SOLVIT

SOLVIT si occupa di problemi transfrontalieri fra cittadini o imprese, da una parte, e amministrazioni pubbliche nazionali, dall'altra. Si tratta di una rete online coordinata dalla Commissione europea. Attraverso i centri nazionali SOLVIT, gli Stati membri dell'UE, insieme a Islanda, Liechtenstein e Norvegia, collaborano per risolvere, nell'arco di dieci settimane, i problemi che sorgono quando le amministrazioni pubbliche nazionali applicano in modo scorretto le norme sul mercato interno.

### Esempi di casi

Un cittadino francese che studia in Belgio presso una scuola di volo per diventare pilota non ha potuto iscriversi come studente presso le autorità locali. Il problema è sorto in quanto la scuola di volo belga è un istituto privato non riconosciuto dalla comunità francofona del Belgio. Tuttavia, il ministro dei Trasporti belga ha ritenuto validi i certificati rilasciati dalla scuola. Pertanto, conformemente alla legislazione dell'UE, tutti coloro che risultano iscritti alla scuola di volo devono ottenere lo status di studente. Grazie all'intervento di SOLVIT, le autorità locali hanno accettato di riesaminare il fascicolo del cittadino francese, che è stato registrato come studente.

Una società svedese effettua installazioni di pompe di calore per impianti di riscaldamento domestico in Danimarca. In Danimarca è possibile ricevere una sovvenzione statale di 20 000 corone se si decide di sostituire il vecchio impianto di riscaldamento a gasolio con un impianto a pompa di calore. Tuttavia, i clienti danesi della società svedese non sono riusciti a ricevere la sovvenzione poiché, per concederla, le autorità danesi richiedevano un numero d'iscrizione al registro delle imprese danese. Questo numero può essere ottenuto solo dalle società con sede in Danimarca. Dopo l'intervento di SOLVIT, le autorità danesi hanno annunciato che tale numero non era più necessario per ricevere la sovvenzione.

## Centri europei dei consumatori

I centri europei dei consumatori (CEC), istituiti in tutti i 28 Stati membri dell'UE, nonché in Islanda e Norvegia, offrono ai consumatori consulenza legale e un supporto pratico relativamente ad acquisti e servizi transfrontalieri nel mercato interno. Un CEC può contattare una società in tutti questi 30 paesi, agendo in tuo nome, indirizzandoti verso un sistema di risoluzione delle controversie o proponendo altre soluzioni.

### Esempi di casi

Un consumatore ceco ha acquistato una moto nuova in Germania. Pur avendo precisato di volerla esportare nella Repubblica ceca, gli è stato erroneamente imposto un costo comprensivo dell'imposta sul valore aggiunto, da pagare nel paese d'immatricolazione del veicolo. Il consumatore ha pagato due volte tale imposta (in Germania e nella Repubblica ceca), e non è riuscito a risolvere la questione né con il venditore, né con l'ufficio delle imposte tedesco responsabile del trattamento di casi in cui il contribuente è un non residente. Su iniziativa del CEC della Repubblica ceca, il CEC tedesco è intervenuto sulla questione e il venditore ha rimborsato al consumatore l'imposta sul valore aggiunto indebitamente riscossa.

Una consumatrice lituana ha prenotato un hotel in Belgio. Al suo arrivo, il personale dell'hotel le ha chiesto una cauzione di 150 EUR come garanzia per eventuali costi aggiuntivi, fra cui l'utilizzo di Internet. Come garanzia, la consumatrice ha lasciato la propria carta di credito. L'hotel ha addebitato la cauzione sulla carta di credito della consumatrice che, tuttavia, non ha usufruito di alcun servizio extra. La consumatrice ha inviato una lettera all'hotel per chiedere spiegazioni e, non ricevendo alcuna risposta, ha deciso di telefonare. L'hotel le ha promesso di risolvere la questione ma, poiché non l'ha richiamata, la consumatrice ha deciso di rivolgersi al CEC Lituania per ricevere assistenza. In seguito all'intervento del CEC Lituania e del CEC Belgio, la consumatrice ha recuperato la sua cauzione.



Per saperne di più, visita il sito  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

## Informazioni e consulenza

Se desideri semplicemente accedere alle informazioni o ricevere consulenza sui tuoi diritti in qualità di cittadino, residente, impresa o organismo dell'UE, i seguenti servizi rappresentano un ottimo punto di partenza.

### La tua Europa

**La tua Europa** ti offre informazioni chiare e consigli pratici sui diritti che ti vengono riconosciuti quando vivi, lavori, viaggi o fai affari in un paese dell'UE diverso dal tuo.

Inoltre, se hai bisogno di un ulteriore aiuto per comprendere o difendere i tuoi diritti di cittadino dell'UE, **La tua Europa** ti consente di accedere rapidamente ai servizi di assistenza personalizzata.

### Europe Direct

Se hai una domanda sull'UE, puoi contattare **Europe Direct** telefonando al numero verde 00 800 6 7 8 9 10 11 da qualsiasi località dell'Unione europea.

Puoi anche visitare un centro informativo **Europe Direct** o inviare un'e-mail.



Per saperne di più, visita il sito  
<http://europa.eu/youreurope>



Per saperne di più, visita il sito  
<http://europa.eu/europedirect>





Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio del Mediatore europeo. Ci adopereremo altresì per fornire una versione audio su richiesta.

### **Mediatore europeo**

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

eo@ombudsman.europa.eu

<http://www.ombudsman.europa.eu>

