

Decisione che stabilisce linee guida sulle modalità di gestione delle comunicazioni abusive e delle denunce che costituiscono un abuso della procedura

Documento - 14/09/2020

Il Mediatore europeo, visto il punto 9.8 della decisione del Mediatore europeo che adotta disposizioni di attuazione, ha adottato le seguenti linee guida.

1. Scopo delle linee guida

Il Mediatore e il personale alle proprie dipendenze dovrebbero interagire con i cittadini sempre in modo educato mostrando rispetto, pazienza ed empatia in ogni momento.

È importante, tuttavia, che il personale del Mediatore disponga di chiare linee guida utili per gestire adeguatamente le persone dal comportamento offensivo, ad esempio quando una persona si rivolge al Mediatore o al suo personale ([\[1\] \[Link\]](#)) utilizzando un linguaggio minaccioso o volgare o quando i contatti di una persona con il Mediatore sono palesemente ripetitivi, numericamente eccessivi, inutili, insignificanti o vessatori (cfr. al riguardo il codice di buona condotta amministrativa del Mediatore).

2. Tipi di comunicazioni interessate

Le presenti linee guida riguardano tutte le comunicazioni, in forma scritta o orale, siano esse in relazione a denunce o meno. Il termine «comunicazione» comprende lettere, fax, e-mail, ogni comunicazione visiva, ad esempio immagini, fotografie e video, e ogni comunicazione orale, come le telefonate.

3. Comunicazioni abusive

Una comunicazione è abusiva se:

è sessista, razzista o insulta persone a motivo della loro origine sociale, delle loro caratteristiche genetiche, della lingua che parlano, della loro religione o convinzione personale, della loro opinione politica o di altra natura, della loro appartenenza a una minoranza nazionale, della loro disabilità, della loro età o del loro orientamento sessuale;

è fortemente diffamatoria o fortemente oltraggiosa nei confronti del Mediatore, di un membro del personale del Mediatore o di qualsiasi altra persona;

contiene espressioni manifestamente volgari e offensive;

contiene informazioni volutamente fuorvianti, ad esempio informazioni falsificate o documenti contraffatti intenzionalmente;



è manifestamente ripetitiva, ad esempio quando l'autore solleva nuovamente una questione sulla quale il Mediatore ha già fornito una risposta chiara;

è manifestamente inutile o insignificante;

è manifestamente vessatoria, ad esempio quando non ha alcuna utilità, ma mira soltanto a provocare disagio o disturbo.

Una comunicazione di un denunciante che presenta un numero elevatissimo di denunce su questioni di nessuna o scarsa importanza può essere considerata vessatoria e uno sviamento di procedura.

Una comunicazione manifestamente poco chiara o confusa non è considerata una comunicazione abusiva. Tuttavia, se non è possibile individuare una ragionevole richiesta di azione o di informazioni, la comunicazione dovrebbe essere archiviata con una nota indicante che non sono necessari altri interventi da parte del Mediatore.

4. Gestione delle comunicazioni abusive

4.1 Procedura: informare i superiori e tenere un registro

In caso di comunicazione abusiva, il membro del personale dovrebbe redigere una **nota** che riporti i fatti e i motivi per cui la comunicazione è considerata abusiva. La nota è trasmessa al proprio superiore per informazione e approvazione. Dopo che è stata approvata, la nota è conservata nel fascicolo corrispondente.

Dopo l'approvazione della nota, il membro del personale **informa l'autore della comunicazione abusiva**, preferibilmente per iscritto, che la sua comunicazione è considerata abusiva e spiega le relative motivazioni. L'autore della comunicazione abusiva è inoltre informato del fatto che qualsiasi ulteriore comunicazione abusiva può indurre il Mediatore o il personale alle sue dipendenze autorizzato a decidere di interrompere ogni comunicazione con tale persona sull'argomento in questione.

Qualora la comunicazione abusiva avvenga esclusivamente per telefono e non vi sia alcun mezzo per informare la persona per iscritto, il membro del personale che risponde a una telefonata successiva dovrebbe informare la persona che la sua comunicazione è considerata abusiva, indicarne i motivi e spiegare che qualsiasi ulteriore comunicazione abusiva può indurre il Mediatore o il personale alle sue dipendenze autorizzato a decidere di interrompere ogni comunicazione con tale persona sull'argomento in questione. Dovrebbe essere redatta e conservata una breve nota in merito a detta telefonata.

4.2 Comunicazioni abusive successive

Se, successivamente alla procedura di cui al punto 4.1 della presente decisione, l'autore della



comunicazione abusiva continua a mettersi in contatto in modo inopportuno (per iscritto o per telefono), il membro del personale interessato redige un' **ulteriore nota** che riporta i fatti e propone di adottare una decisione di non rispondere più alle comunicazioni di tale persona sull'argomento in questione. La nota è sottoposta al superiore del membro del personale per informazione e approvazione. Dopo che è stata approvata, la nota è conservata nel fascicolo corrispondente.

Dopo l'approvazione, all'autore della comunicazione abusiva è inviata una **lettera di decisione** del Mediatore nella quale si dichiara che il Mediatore non risponderà più alle comunicazioni della persona sull'argomento in questione esponendone i motivi. Il Mediatore può delegare tale potere.

4.3 Attuazione di una decisione di non rispondere più a comunicazioni abusive

Una comunicazione scritta ricevuta a seguito di una decisione di cui al punto 4.2 della presente decisione è archiviata e non saranno intraprese ulteriori azioni. Se la persona in questione entra in contatto telefonico successivamente a tale decisione, il membro del personale che riceve la telefonata dovrebbe fare educatamente riferimento alla decisione adottata (di non rispondere più alle chiamate o alle comunicazioni della persona) e terminare la chiamata.

4.4 Casi particolarmente gravi di comunicazioni abusive

Nei casi in cui il linguaggio utilizzato sia particolarmente oltraggioso, ad esempio perché contiene gravi minacce, il membro del personale dovrebbe informarne immediatamente il proprio superiore e seguire la procedura di cui al punto 4.2 della presente decisione senza prima ottemperare al punto 4.1 della stessa. Il membro del personale dovrebbe esporre i motivi per i quali considera la comunicazione particolarmente abusiva.

Nel caso di telefonate particolarmente oltraggiose, il membro del personale può informare immediatamente l'interlocutore che, a proprio avviso, si tratta di una chiamata particolarmente oltraggiosa e che, di conseguenza, interromperà la telefonata. Dopodiché ne informa il proprio superiore. Il membro del personale dovrebbe quindi seguire la procedura prevista al punto 4.2 della presente decisione senza prima ottemperare al punto 4.1 della stessa.

4.5 Scuse

Se l'autore della comunicazione abusiva scrive al Mediatore riconoscendo che la propria comunicazione precedente era abusiva, scusandosi e impegnandosi a non ripeterla, il Mediatore o il personale alle proprie dipendenze autorizzato può revocare la decisione di cui al punto 4.2. La persona interessata viene informata di tale revoca.

5. Entrata in vigore



Le presenti linee guida entrano in vigore il giorno della loro firma e abrogano quelle precedenti.

Fatto a Strasburgo, il 14 settembre 2020

Emily O'Reilly

([1]) Le presenti linee guida lasciano impregiudicato l'obbligo giuridico del Mediatore, di cui all'articolo 24 dello statuto dei funzionari, di assistere qualsiasi funzionario, in particolare nei procedimenti a carico di qualsiasi persona che utilizzi un linguaggio minaccioso, ingiurioso o diffamatorio, nonché l'obbligo giuridico del Mediatore, di cui all'articolo 4, paragrafo 2, dello statuto del Mediatore, di comunicare immediatamente alle autorità nazionali competenti qualora, nell'ambito di un'indagine, venga a conoscenza di fatti aventi, a suo giudizio, un'incidenza penale.