



Il Mediatore europeo presenta la sua relazione annuale per il 2003

Comunicato stampa no. 13/2004 - 26/04/2004

Oggi il Mediatore europeo, **P. Nikiforos Diamandouros**, ha presentato la sua relazione annuale per il 2003 dinanzi alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo. La relazione consente di avere uno sguardo d'insieme sul lavoro del Mediatore durante il 2003 e sottolinea i risultati raggiunti in favore dei cittadini europei. Si tratta della prima relazione presentata dal Prof. Diamandouros, che ha assunto le funzioni di Mediatore europeo il 1° aprile del 2003.

La relazione per il 2003 contiene numerosi esempi del lavoro del Mediatore al fine di:

servire i cittadini: in circa il 70% dei casi trattati nel 2003, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante aprendo un'indagine sul caso, trasferendo la denuncia all'organo competente per trattarla o suggerendo a chi rivolgersi per una rapida ed effettiva soluzione del problema. Il Mediatore ha inoltre iniziato cinque indagini di propria iniziativa su importanti temi quali ad esempio l'integrazione delle persone disabili. Tra i risultati concreti che sono stati raggiunti a favore dei cittadini vi sono la maggiore trasparenza da parte del Consiglio in merito alle proprie procedure concorsuali e l'accordo della Commissione a concedere un tempo sufficientemente lungo ai partecipanti alle gare d'appalto i quali, non essendo stati selezionati, desiderano presentare un ricorso contro la decisione di aggiudicazione del contratto. Ulteriori informazioni sull'attività del Mediatore relativa alle denunce trattate, compresi esempi di denunce da parte di cittadini dell'intera Unione, si trovano negli allegati I e II.

informare i cittadini: un notevole sforzo è stato fatto dal Mediatore per informare i cittadini dei loro diritti. Nel corso degli ultimi 12 mesi, egli ha visitato 12 degli attuali Stati membri dell'Unione europea e tutti e dieci i nuovi Stati membri. Ha presentato la propria attività a ONG, camere di commercio, studenti, giornalisti e ad altri cittadini interessati. È stato pubblicato, in media, un comunicato stampa ogni sette giorni lavorativi, per attirare l'attenzione sulle decisioni e sulle attività del Mediatore nel settore della comunicazione. Per favorire un maggior grado di conoscenza nei confronti dei cittadini che potrebbero avere bisogno di rivolgersi al Mediatore, la Commissione ha accettato il suggerimento di informare i candidati e i beneficiari di certi finanziamenti e sussidi del loro diritto di presentare una denuncia al Mediatore.

dare potere ai cittadini: oltre a trattare rapidamente ed efficacemente le denunce ed informare i cittadini dei loro diritti, il Mediatore ha anche lavorato per cercare di dare maggiore



potere ai cittadini. Ha partecipato attivamente ai lavori della Convenzione per il futuro dell'Europa per assicurare che i cittadini avessero un ruolo centrale nel progetto di raccomandazione nel progetto di Costituzione. Ha continuato a sostenere, durante la conferenza intergovernativa, che nel testo deve essere incluso il riferimento ai ricorsi non giurisdizionali, affinché i cittadini che hanno problemi nel far valere i propri diritti possano avere accesso ad una soluzione rapida, gratuita e flessibile. I ricorsi non giurisdizionali, nella forma di difensori civici nazionali o regionali o di altri organi, possono giocare un ruolo chiave nel garantire che i cittadini siano in grado di godere quotidianamente dei loro diritti derivanti dal diritto comunitario.

Questi intensi sforzi hanno dato il loro risultato. Nel primo trimestre del 2004 è stato registrato un incremento del 64% nel numero delle denunce presentate al Mediatore europeo. Il Prof. Diamandouros ha affermato che "con l'allargamento da cui ci separano ormai solo pochi giorni, sono certo che questa tendenza continuerà, soprattutto alla luce delle alte aspettative che avranno i nuovi cittadini dell'Unione. Non intendo sottovalutare ciò che questo comporterà, ma intendo andare incontro a questa sfida con energia, entusiasmo e con un profondo senso del dovere e della responsabilità che ciò implica".

Un compendio della relazione annuale del 2003 è disponibile, in venti lingue, nella pagina Internet del Mediatore. Si prega di visitare:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/it/default.htm> [Link]

Per ulteriori informazioni o per ottenere una copia della relazione annuale completa in una delle 11 lingue ufficiali dell'Unione, si prega di contattare la sig.ra Rosita Agnew, addetto stampa: tel:+32 (0) 2 284 25 42. ALLEGATO I: ANALISI DELLE DENUNCE NEL 2003 *Quante denunce?* Nel corso del 2003, il Mediatore ha ricevuto 2.436 denunce, che rappresentano un aumento del 10% rispetto al 2002 (2.211). Il Mediatore ha aperto 248 indagini sulla base di queste denunce, oltre a 5 indagini di propria iniziativa. Questo rappresenta un aumento del 13% delle indagini aperte paragonate al 2002.

Contro chi?

La maggior parte delle indagini condotte dal Mediatore nel 2003 (il 67%) ha interessato la Commissione europea. 39 indagini hanno riguardato l'amministrazione del Parlamento europeo (11% del totale delle indagini), 26 hanno interessato l'ufficio europeo di selezione del personale (7%) e 20 hanno interessato l'amministrazione del Consiglio (6%).

Riguardo cosa?

La mancanza o il rifiuto di informazioni (28%), l'ingiustizia (15%), la discriminazione (12%), il ritardo evitabile (10%), gli errori procedurali (10%) e la negligenza (5%) sono state tra le cause più comuni delle denunce. I problemi relativi a gare d'appalto e a contratti stipulati con le istituzioni sono anche stati sollevati in numerose occasioni.

Da parte di chi?

La maggior parte delle denunce (93%) è stata presentata da singoli cittadini, ed il resto (7%) da società e associazioni.

Il Paese da cui sono state ricevute più denunce è la Germania (18% del totale), seguito dalla Francia (13%) e dalla Spagna (12%). Tenendo conto della popolazione, la proporzione più



grande di denunce è provenuta dal Lussemburgo, seguito dalla Finlandia, Belgio, Portogallo e Grecia (indicati nella seguente tavola alla voce "tasso" "(%)".

De UK Fr It Es NI El Be Pt Sv At Da Fi Ie Lu Altro %Popolazione della Ue

22

16

16

15

11

4

3

3

3

2

2

1

1

1

0,1

2003 Denunce

432

140

320

196

284

87

3



100

199

110

53

50

31

88

33

38

275

% del totale

18

6

13

8

12

4

4

8

5

2

2

1

4

4



1

2

11

Tasso (%) (1)

82

38

81

53

109

100

133

267

167

100

100

100

400

100

2000

2002 Denunce

308

144

213

191

5



354

76

109

220

88

53

45

19

121

38

25

207

% del totale

14

7

10

9

16

3

5

10

4

2

2

6



1

5

2

1

9

Tasso (%)

64

44

63

60

145

75

167

333

133

100

100

100

500

200

1000

Quale risultato?

Oltre un quarto delle indagini (48) chiuse nel 2003 sono state risolte dalle istituzioni, a prova del fatto che l'amministrazione dell'UE è pronta a risolvere i problemi che il Mediatore porta alla sua attenzione. Le istituzioni hanno inoltre accettato 5 progetti di raccomandazione presentati dal Mediatore. In nessun caso il Mediatore ha considerato necessario ricorrere alla sua ultima

7



arma, ovvero presentare una relazione speciale al Parlamento.

In 87 casi, il Mediatore non ha ravvisato cattiva amministrazione. È importante ricordare che quando non si ravvisa alcuna cattiva amministrazione, il denunciante riceve quanto meno una spiegazione completa da parte dell'istituzione interessata ed il punto di vista del Mediatore sul caso. In 20 casi, il Mediatore ha fatto un'osservazione critica. Nove sono stati i nuovi progetti di raccomandazione presentati nel 2003.

Il mediatore ha offerto un suggerimento in merito a quale organo contattare a circa 1.300 cittadini le cui denunce non rientravano nel suo mandato. Ha inoltre ha risposto a 2.538 richieste di informazioni ricevute per posta elettronica.

Quanto tempo?

Il Mediatore ha continuato nello sforzo di concludere tutte le indagini il più rapidamente possibile, normalmente entro un anno. Alla fine del 2003, 10 casi erano ancora aperti da oltre un anno.

ALLEGATO II: ESEMPI DI DENUNCE TRATTATE NEL 2003 Mancanza di trasparenza

A seguito dell'esame del caso da parte del Mediatore, il Consiglio ha dato accesso ad un cittadino portoghese alla sua prova d'esame corretta. Il cittadino aveva partecipato ad un concorso per amministratori ed aveva chiesto una copia della sua prova dopo essere stato informato che non sarebbe stato ammesso all'esame orale. Il Consiglio, che aveva inizialmente rifiutato l'accesso, ha successivamente modificato la propria decisione alla luce delle nuove regole sull'accesso alle prove di esame corrette, introdotte nel corso dell'indagine del Mediatore. (2059/2002/IP)

Il Mediatore ha criticato la Commissione per non avere fornito informazioni precise su un programma che essa stessa finanziava, a seguito di una denuncia presentata da una società di consulenza con sede in Gran-Bretagna. Il Mediatore ha considerato che il programma in questione era disciplinato da una gran mole di documenti di status giuridico variabile. Inoltre, il fatto che la Commissione avesse utilizzato i termini "utente" e "partner" scambievolmente era stato un ostacolo ulteriore ed inutile ad una chiara comunicazione. Il Mediatore ha chiesto alla Commissione di evitare di presentare le informazioni in maniera fuorviante o in una forma inutilmente complessa. (221/2002/ME)

Un'indagine del Mediatore ha condotto alla pubblicazione degli ordini del giorno e dei verbali delle riunioni del Praesidium della convenzione europea, una volta che la Convenzione aveva terminato il suo lavoro. Il Mediatore ha accettato che "la pubblicazione degli ordini del giorno e dei verbali prima che la Convenzione ultimasse i suoi lavori avrebbe seriamente minato il suo processo decisionale" ma, ha affermato, "sembra difficile sostenere che il processo decisionale potrebbe essere insidiato una volta terminato il proprio lavoro". L'indagine era stata originata da una denuncia presentata dal servizio europeo d'azione di cittadino (ECAS), la cui richiesta di accesso ai documenti era stata rifiutata. (1795/2002/IJH)

Ritardo nei pagamenti

In seguito ad una denuncia presentata al Mediatore in nome dell'università di Stoccolma, la Commissione ha effettuato il pagamento finale dovuto nel quadro di un progetto di ricerca, si è scusata per il ritardo ed ha accettato di pagare gli interessi. La Commissione inoltre ha



assicurato il Mediatore che i difetti nella procedura finanziaria responsabile del ritardo erano stati eliminati, e che il sistema ora funzionava in modo soddisfacente. (1173/2003/(TN)IJH)

Un subappaltatore spagnolo è stato pagato per i suoi servizi dopo l'intervento del Mediatore. La Commissione ha spiegato che non poteva pagare il contraente principale a causa di problemi relativi alla relazione finale che era presentata. Una volta che il contraente principale ha presentato la relazione finale corretta, la Commissione ha effettuato il pagamento. Il contraente principale ha successivamente pagato il subappaltatore, che ha ringraziato il Mediatore per il suo aiuto. (1960/2002/JMA)

Problemi con gare d'appalto

A seguito di una denuncia presentata da un consorzio con sede a Bruxelles, il Mediatore ha criticato la Commissione per il mancato rispetto delle regole relative ad una procedura d'appalto. È risultato che la Commissione avesse fornito informazioni incorrette in risposta alla richiesta del denunciante di chiarimenti riguardanti la gara *Monitoraggio dell'esecuzione dei progetti* (TACIS e Balcani). (1351/2001/(ME)(MF)BB)

Dispute contrattuali

La Commissione ha risolto una disputa contrattuale con un centro di ricerca di scienze sociali con sede a Vienna dopo che il Mediatore ha esaminato il caso. La Commissione aveva sostenuto che la cifra di circa 30.000 euro non avrebbe potuto essere presa in considerazione poiché questo avrebbe comportato un trasferimento tra le categorie di costo che necessitano un'autorizzazione preventiva. Dopo che i denunciati hanno accettato l'interpretazione della Commissione in merito a tali trasferimenti ed hanno capito che, di conseguenza, 9.000 euro sarebbero potuti essere inclusi nel pagamento finale, la somma in sospeso è stata pagata. I denunciati si sono dichiarati soddisfatti con questa soluzione. (1915/2002/BB)

Mancanza di cortesia

Il Mediatore ha criticato il Parlamento per non avere adempiuto all'obbligo di cortesia nelle relazioni con il pubblico. La critica riguardava un messaggio di posta elettronica inviato in risposta a questioni poste circa una gara d'appalto. Il denunciante - un'associazione greca di società di traduzione - aveva allegato che il tono del messaggio fosse stato inadeguato e avesse dato l'impressione di comportamento arrogante. (1565/2002/GG)

Il Mediatore ha criticato il Comitato economico e sociale per non avere adempiuto al dovere di comportarsi cortesemente. Un cittadino residente a Lussemburgo ha protestato dopo che il Comitato lo aveva accusato di avere fornito informazioni "false" per quanto riguarda un concorso che egli, in buona fede, aveva sostenuto di avere superato. Il Mediatore ha precisato che nel caso di errore che leda diritti o gli interessi di un membro del pubblico, l'istituzione si scuserà per esso e si sforzerà di correggere gli effetti negativi derivanti da quest'errore. Il Comitato economico e sociale non aveva agito in tal senso in questo caso. (852/2003/OV)

Discriminazione

A seguito dell'indagine del Mediatore, la Commissione ha aperto una procedura d'infrazione nei confronti della Svezia per un possibile caso di discriminazione. Il caso ha interessato un cittadino tedesco che studiava in Svezia e che aveva dovuto versare un deposito ad una società di telecomunicazioni per potere sottoscrivere un abbonamento telefonico. Poiché i cittadini svedesi in possesso di un numero di previdenza sociale non devono versare tale deposito, lo studente ha ritenuto che la società lo aveva indirettamente discriminato nei



confronti di altri cittadini dell'UE. Il Mediatore ha accolto la tesi e si è rivolto alla Commissione affinché trattasse il caso. (1045/2002/GG)

La Commissione ha adottato provvedimenti per evitare la pubblicazione di annunci di lavoro che fossero discriminatori in base alla lingua. Ciò a seguito di una denuncia presentata a nome della Universal Esperanto-Asocio (associazione mondiale dell'esperanto), e relativa alla presunta discriminazione linguistica da parte di diverse organizzazioni europee finanziate parzialmente o completamente dalla Commissione. Pubblicando vacanze di posti con la richiesta di essere "madre-lingua inglese" o "di lingua nativa inglese", migliaia di persone risultavano essere discriminate, ha affermato il denunciante. (659/2002/IP)

Rifiuto di informazioni

Il Parlamento ha accettato di pubblicare i nomi di candidati vincitori di concorsi per assunzioni e di informare i candidati di ciò negli avvisi di concorso. Questo a seguito di un'indagine del Mediatore, il quale ha concluso che la pubblicazione dei nomi sarebbe coerente con l'impegno assunto del Parlamento in favore della all'apertura nei procedimenti di assunzione. L'indagine del Mediatore si era stata basata su una denuncia presentata da un cittadino finlandese che non aveva superato un concorso per dattilografi. Il denunciante voleva conoscere quanti candidati uomini erano tra i migliori 32, ma il Parlamento aveva rifiutato di fornirgli le informazioni. (341/2001/(BB)IJH)

Problemi con casi d'infrazione

Il Mediatore ha considerato che la Commissione fosse responsabile di un caso di cattiva amministrazione per non avere rispettato le aspettative legittime e ragionevoli di un cittadino, a seguito dell'omissione da parte dell'istituzione di informare un cittadino danese dei motivi per cui non aveva preso una decisione sulla sua denuncia per un caso di infrazione, nonostante avesse promesso di agire in tal senso. La denuncia era relativa alla pratica delle autorità danesi di tassare le automobili usate importate da altri Stati membri dell'UE, pratica che il denunciante riteneva essere contraria alle regole sulla libera circolazione. (1237/2002/(PB)OV)

Omissione di agire coerentemente

Il Mediatore ha criticato la Commissione per non avere agito coerentemente in un contratto di ricerca con la commissione marittima irlandese della pesca. Ciò ha seguito di una denuncia presentata dallo scienziato responsabile del contratto, che ha sostenuto che la Commissione aveva trascurato di esaminare una relazione finale che aveva sostanzialmente modificato il progetto che era stato approvato oltre un anno prima. Il denunciante aveva sostenuto che la commissione della pesca aveva ricevuto istruzioni per apportare cambiamenti sostanziali al progetto di relazione finale, cancellando, negando o sminuendo le sue conclusioni. Il denunciante ha sostenuto che la Commissione avrebbe dovuto chiedere delle spiegazioni per i cambiamenti. (754/2003/GG)

Irregolarità nelle assunzioni

L'ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha accettato la candidatura di un cittadino cipriota per un concorso generale, a seguito dell'intervento del Mediatore. EPSO aveva inizialmente rifiutato la candidatura perché non era stata presentata correttamente. Il cittadino ha addotto, tuttavia, che a causa dei problemi tecnici con il server di EPSO, i candidati erano stati incapaci di effettuare la loro registrazione elettronica obbligatoria entro il termine previsto dall'avviso di concorso. (OI/4/2003/ADB)

Problemi di personale



La Commissione ha accettato pagare, *ex gracia* , una somma supplementare ad un denunciante, in considerazione della natura eccezionale del caso, sebbene considerasse di non avere alcun obbligo legale di agire in tal senso. Il denunciante aveva lavorato per l'istituzione ed aveva addotto che la Commissione non aveva provveduto al pagamento dell'intero importo dell'indennità di segreteria alla quale aveva diritto. (1166/2002/(SM)IJH)

Il testo di questi ed di altri casi trattati dal Mediatore sono disponibili sul sito:

<http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/default.htm> [Link]

(1) Questa cifra è stata calcolata dividendo la percentuale delle denunce totali con la percentuale della popolazione.