



Mediatore
europeo

Relazione
annuale
2010

Dichiarazione sulla missione Il Mediatore europeo si propone di dare un esito equo alle denunce sporte contro le istituzioni dell'Unione europea, incoraggia la trasparenza e promuove una cultura amministrativa del servizio. Mira a costruire la fiducia attraverso il dialogo fra cittadini e Unione europea e a favorire i più elevati standard di condotta nelle istituzioni dell'Unione.



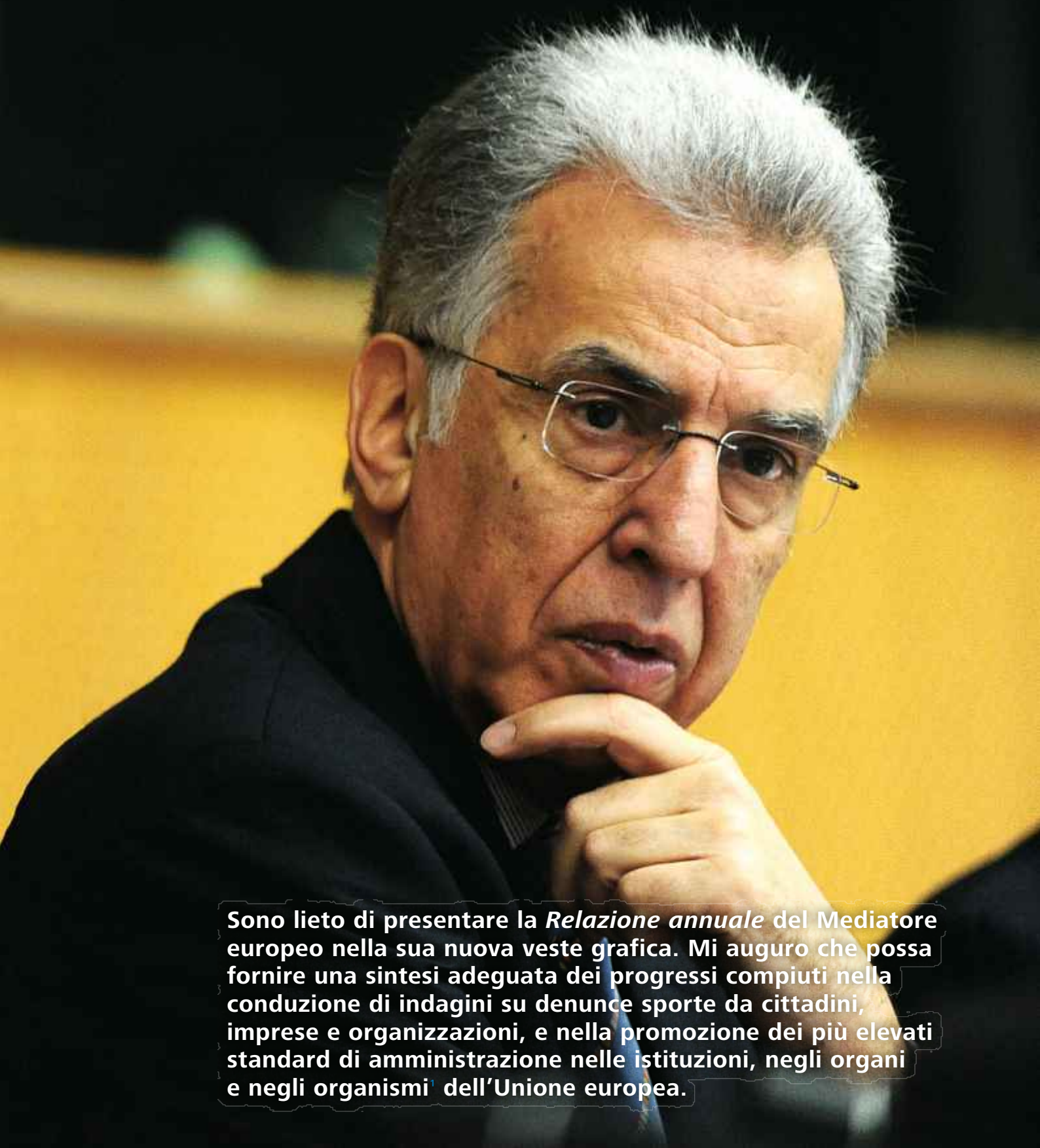
Mediatore
europeo

Relazione
annuale
2010



Indice

Sintesi del Mediatore	4
1 Denunce e indagini	13
1.1 Il mandato e le procedure del Mediatore	14
1.2 Panoramica delle denunce esaminate nel 2010	19
1.3 Analisi delle indagini avviate	25
1.4 Conclusioni delle indagini del Mediatore	28
1.5 Casi modello di buona prassi	35
1.6 Analisi tematica delle indagini archiviate	37
1.7 Trasferimenti e consulenza	56
2 Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate	59
2.1 Rapporti con istituzioni, organi e organismi dell'Unione europea	60
2.2 Rapporti con difensori civici e organismi analoghi	62
2.3 Rapporti con altre parti interessate	65
3 Risorse	69
3.1 Personale	70
3.2 Bilancio	72
Come rivolgersi al Mediatore europeo	74

Sintesi del Mediatore

Sono lieto di presentare la *Relazione annuale* del Mediatore europeo nella sua nuova veste grafica. Mi auguro che possa fornire una sintesi adeguata dei progressi compiuti nella conduzione di indagini su denunce sporte da cittadini, imprese e organizzazioni, e nella promozione dei più elevati standard di amministrazione nelle istituzioni, negli organi e negli organismi dell'Unione europea.



La relazione è stata parzialmente modificata rispetto all'anno scorso onde tenere conto dei commenti ricevuti dai lettori e al fine di riflettere la nuova identità visiva dell'istituzione. La «Sintesi del Mediatore», in cui l'attenzione si concentra sui fatti salienti dell'anno in questione, sostituisce le precedenti sezioni intitolate «Introduzione» e «Compendio». I capitoli 2 e 3 delle precedenti edizioni sono stati accorpati in un unico capitolo, il capitolo 1, che offre una sintesi del lavoro svolto dal Mediatore nel 2010 nella trattazione delle denunce e nella conduzione di indagini, e illustra il mandato e le procedure del Mediatore. Il capitolo 2 è dedicato ai rapporti del Mediatore con altre istituzioni dell'Unione europea e con la comunità dei difensori civici nazionali, regionali e locali in Europa; inoltre, contiene una sintesi delle attività di comunicazione e contatto del Mediatore. Il capitolo 3 fornisce informazioni sul bilancio e sul personale del Mediatore.

Mi auguro che questa nuova e più succinta relazione, che riflette il nostro duplice obiettivo di sfruttare al meglio le risorse,

Mi auguro che questa nuova e più succinta relazione, che riflette il nostro duplice obiettivo di sfruttare al meglio le risorse, mantenendo al contempo la massima accessibilità e trasparenza possibili, sia di vostro gradimento.

mantenendo al contempo la massima accessibilità e trasparenza possibili, sia di vostro gradimento. Restiamo in attesa dei vostri commenti, che ci permettono di migliorare di continuo.

Il Mediatore europeo: i primi quindici anni di attività

Il 27 settembre 2010 l'istituzione del Mediatore europeo ha celebrato il suo quindicesimo anniversario. In questo decennio e mezzo, il Mediatore ha risposto a più di 36 000 denunciatori e ha archiviato oltre 3 800 indagini su possibili casi di cattiva amministrazione. Dando seguito alle denunce, proponendo soluzioni amichevoli e formulando raccomandazioni, il Mediatore ha aiutato le istituzioni europee a offrire mezzi di ricorso, migliorare la qualità della loro amministrazione e, conseguentemente, avvicinarsi ai cittadini europei.

Inoltre, attraverso la trattazione delle denunce, il Mediatore ha avuto modo di prendere effettiva visione delle tendenze della cattiva amministrazione, dei problemi sistemici e delle debolezze strutturali. Con il supporto di queste informazioni, egli ha cercato di fare ciò che molti denunciatori si auspicano maggiormente: assicurare, cioè, che quanto è successo a loro non si ripeta in futuro. Nel nostro impegno nei confronti delle istituzioni, ci siamo adoperati al

fine di garantire che le amministrazioni traggano i più ampi insegnamenti dalla trattazione delle denunce.

Nel 2010 ne abbiamo avuto alcuni buoni esempi. Segnalo, in particolare, due casi di accesso a documenti di cui ci siamo occupati, riguardanti l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) di Londra. In entrambi i casi, l'EMA ha accettato la raccomandazione del Mediatore di concedere l'accesso ai documenti. Fatto ancora più importante, l'EMA ha adottato e pubblicato una nuova politica in materia

1. Per motivi di brevità, nella presente relazione con il termine «istituzione» si intende il complesso di istituzioni, organi e organismi dell'Unione europea.

Sintesi del Mediatore

di accesso a documenti, finalizzata a fornire al pubblico un accesso più ampio alla documentazione in suo possesso. Ho pubblicamente espresso il mio plauso all'approccio costruttivo seguito dall'EMA. Compiendo quest'importante passo politico, l'EMA ha dato più ampia attuazione alle raccomandazioni da me formulate nei suoi confronti. Ciò dimostra i risultati concreti e duraturi che l'operato del Mediatore può produrre a beneficio dei cittadini quando un organo comunitario collabora con lui in modo costruttivo e vantaggioso.

È anche allo scopo di assicurare che le istituzioni introducano miglioramenti sistemici che, ancora una volta, nel 2010 abbiamo pubblicato uno studio volto a esaminare il seguito dato dalle istituzioni dell'UE a tutte le osservazioni critiche e a quelle ulteriori formulate dal Mediatore nel 2009. Lo studio ha dimostrato che, considerando assieme le osservazioni

fatto che un approccio difensivo nei confronti del Mediatore altro non è che un'opportunità mancata per la loro istituzione e rischia di danneggiare l'immagine dell'Unione europea.

Risultati per i denunciati nel 2010

È sempre preferibile che il Mediatore non debba formulare osservazioni critiche o procedere all'elaborazione di progetti di raccomandazione per garantire miglioramenti. L'ipotesi migliore è che il caso possa essere risolto dall'istituzione stessa oppure che si possa giungere a una definizione amichevole della questione. In oltre la metà dei casi archiviati nel 2010, l'istituzione interessata ha accettato una soluzione amichevole o è pervenuta a una composizione della questione. Esprimo il mio apprezzamento all'insieme delle istituzioni per l'impegno da esse profuso al fine di trovare una soluzione in questi casi.

In oltre la metà dei casi archiviati nel 2010, l'istituzione interessata ha accettato una soluzione amichevole o è pervenuta a una composizione della questione.

critiche e quelle ulteriori, il tasso di follow-up soddisfacente si è attestato sull'81 %, un risultato leggermente migliore rispetto a quello conseguito l'anno precedente. Lo studio contiene numerosissimi esempi che riguardano l'introduzione di miglioramenti effettivi in settori che spaziano dalla documentazione di procedure interne fino ad appalti e contratti. Si tratta di un dato estremamente incoraggiante. Ho notato, invece, con preoccupazione, il numero piuttosto elevato di risposte non soddisfacenti fornite dalla Commissione europea alle osservazioni critiche (10 su 32). Ciò sta a dimostrare che sono ancora necessari importanti interventi da parte del Mediatore e delle istituzioni stesse al fine di persuadere i funzionari del

La presente relazione individua dieci casi esemplari che fungono da modello delle migliori pratiche nella reazione alle denunce. Essi rappresentano per tutte le istituzioni dell'Unione europea un modello di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore. Tre di essi riguardano la Commissione, mentre il Parlamento, il Consiglio, il Comitato economico e sociale, la Banca europea per gli investimenti, l'Agenzia europea per i medicinali, l'Agenzia europea per la sicurezza aerea e l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura hanno registrato un caso modello ciascuno. Tra gli argomenti trattati si segnalano trasparenza ed equità verso i diritti delle persone affette da disabilità, contratti e appalti, e assunzioni.



Nel 2010 il Mediatore ha archiviato 326 indagini (rispetto alle 318 del 2009). Di queste, 323 sono state svolte a fronte di una denuncia e tre di propria iniziativa. Il Mediatore ha riscontrato gli estremi di una cattiva amministrazione nel 12 % dei casi (40) ed è riuscito a ottenere un risultato positivo per il denunciante in sette casi grazie alla predisposizione di un progetto di raccomandazione che è stato accettato. Anche se il Mediatore ha dovuto indirizzare osservazioni critiche alle istituzioni solo in 33 casi rispetto ai 35 del 2009 e ai 44 del 2008, sono ancora possibili dei miglioramenti. Ulteriori osservazioni sono state formulate in 14 casi (28 nel 2009) nella prospettiva di migliorare la qualità dell'amministrazione.

Nel 2010 il Mediatore ha presentato al Parlamento una relazione speciale durante un'indagine svolta a fronte di una denuncia sull'accesso a documenti riguardanti le emissioni di CO₂ prodotte dalle automobili. La relazione speciale evidenziava come la Commissione non avesse risposto a un progetto di raccomandazione per quasi 15 mesi, benché il termine fissato dal trattato sia di soli tre mesi. Inoltre, la Commissione aveva omesso di adempiere un impegno preso nei confronti del Mediatore. Tali mancanze costituivano una violazione dell'obbligo spettante alla Commissione di collaborazione leale con il Mediatore.

Molti di questi casi sono compresi nell'analisi tematica di cui al capitolo 1, che analizza le conclusioni in fatto e in diritto più significative contenute nelle decisioni adottate dal Mediatore a chiusura delle indagini nel 2010. L'analisi è organizzata in termini di una classificazione in base all'oggetto di indagine, articolata in sette principali categorie: (i) trasparenza, accesso pubblico e dati personali; (ii) il ruolo di custode dei trattati della Commissione; (iii) aggiudicazione di

appalti e assegnazione di sovvenzioni; (iv) esecuzione di contratti; (v) amministrazione e statuto del personale; (vi) concorsi e procedure di selezione; e (vii) questioni istituzionali, politiche e di altro genere. Essa comprende casi che hanno avuto un impatto significativo in termini di promozione della trasparenza e della buona amministrazione nelle istituzioni comunitarie, casi che si sono conclusi con un esito positivo per il denunciante, e casi che hanno consentito al Mediatore di chiarire importanti punti di diritto o di affrontare tematiche che prima non gli si erano presentate. Alla luce degli sforzi compiuti dal Mediatore al fine di promuovere l'applicazione della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, vengono trattati anche casi che riguardano i diritti sanciti nella Carta stessa. La questione dell'equità figura con regolarità. L'equità è menzionata all'articolo 41, paragrafo 1, della Carta, relativo al diritto ad una buona amministrazione ed è da tempo considerata dal Mediatore un principio chiave della buona amministrazione.

Sono lieto di annunciare che il tempo necessario per archiviare un'indagine è sceso, da una media di 13 mesi nel 2008, a 9 mesi nel 2009 e 2010. La maggior parte delle indagini è stata completata nell'arco di un anno (66 %). Più della metà (52 %) è stata archiviata entro tre mesi. Questi risultati sono stati raggiunti con una tabella dell'organico che nel 2010 presentava in totale 63 effettivi e stanziamenti di bilancio per un ammontare pari a 9 332 275 EUR.

Una strategia per gli anni a venire

L'evento organizzato per celebrare il nostro quindicesimo anniversario è stato caratterizzato dal lancio di una strategia

Sintesi del Mediatore



Tra gli eventi che hanno contribuito a generare idee per la strategia del Mediatore europeo va annoverato quello tenutosi il 12 marzo 2010 intitolato «Il nuovo mandato del Mediatore europeo: le aspettative» («*The European Ombudsman's new mandate – What to expect?*»).

L'obiettivo di questo evento era discutere assieme alle parti interessate le priorità del Mediatore per il mandato 2009-2014. Alla discussione hanno partecipato cittadini, organizzazioni non governative, associazioni d'impresa, gruppi di interesse, giornalisti e rappresentanti degli uffici regionali.

per il mandato 2009-2014 del Mediatore². La strategia è stata messa in atto in occasione del nostro ritiro del personale del febbraio 2010, incentrato sul tema «La visione del Mediatore europeo per i prossimi cinque anni». La strategia è stata sviluppata in consultazione con parti interessate interne ed esterne.

La strategia si propone di chiarire la missione, le aspirazioni e i principi guida del Mediatore. Sulla base dei risultati finora ottenuti, essa illustra una serie di finalità e priorità, concepite per il raggiungimento degli obiettivi primari del Mediatore, che consistono, in primo luogo, nel garantire ai cittadini dell'UE il pieno esercizio dei loro diritti e, in secondo luogo, nel migliorare la qualità dell'amministrazione dell'Unione europea. Al riguardo vale la pena evidenziare i cinque obiettivi che ci siamo posti per gli anni a venire:

- vogliamo dare ascolto alle parti interessate, ricevendo regolarmente i feedback dai denunciatori, approfondendo i contatti con le istituzioni dell'UE e impegnandoci a un dialogo con la società civile; attraverso la rete europea dei difensori civici³, ci proponiamo inoltre di individuare le migliori pratiche;

- vogliamo ottenere risultati più rapidamente, riducendo la durata delle indagini fino all'archiviazione del caso ed elaborando procedure semplificate per promuovere, ove possibile, una rapida risoluzione delle denunce;
- vogliamo incidere positivamente sulla cultura amministrativa dell'Unione, sottolineando il ruolo del Mediatore quale preziosa risorsa per contribuire al miglioramento delle prassi amministrative e concentrando l'attenzione su questioni sistemiche;
- vogliamo fornire al pubblico e alle parti interessate informazioni tempestive, utili, e accessibili. In breve, vogliamo comunicare in modo migliore;
- vogliamo rivedere costantemente il modo in cui utilizziamo le nostre risorse; vogliamo garantire i più elevati standard di amministrazione interna, monitorando e migliorando continuamente la qualità del nostro operato.

Mirando a questi obiettivi, intendiamo contribuire alla realizzazione delle promesse fatte dall'Unione ai cittadini nel trattato di Lisbona per quanto concerne i diritti fondamentali, una migliore trasparenza e maggiori opportunità di partecipazione ai processi decisionali. Così facendo, ci proponiamo anche di

² Il documento contenente la strategia è disponibile in 23 lingue sul sito web del Mediatore all'indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

³ La rete comprende i difensori civici nazionali e regionali, e organi analoghi, degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati ad entrare nell'Unione europea e di alcuni altri Stati europei. Ne fanno parte anche il Mediatore europeo e la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.



prestare il nostro modesto contributo agli ambiziosi obiettivi del rafforzamento dello Stato di diritto e del miglioramento della qualità della democrazia nell'ordinamento giuridico europeo.

Un'istituzione accessibile, equa e incentrata sul cittadino

Raggiungere i cittadini per informarli dei loro diritti e del modo in cui fare valere tali diritti rappresenta una priorità chiave. Pertanto, sono lieto che il nostro quindicesimo anniversario sia servito anche a lanciare una nuova identità visiva del Mediatore europeo e della rete europea dei difensori civici. Sono certo che la nostra nuova identità visiva contribuirà a proiettare l'immagine di un'istituzione accessibile, equa e incentrata sul cittadino, mentre la nuova identità della rete dovrebbe sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importante lavoro svolto in tutta Europa dai difensori civici affinché i cittadini possano godere dei loro diritti previsti dal diritto comunitario.

Mediante la guida interattiva disponibile sul nostro sito web, abbiamo continuato ad aiutare i denunciatori a individuare il mezzo di ricorso più adeguato, con oltre 19 000 persone che si sono avvalse di questo servizio per ottenere consulenza

nel corso dell'anno. Dal momento che più persone hanno trovato autonomamente l'indirizzo giusto a cui rivolgersi, abbiamo ricevuto 409 denunce in meno «al di fuori del mandato». Di conseguenza, il numero totale di denunce è diminuito da 3 098 nel 2009 a 2 667 nel 2010. Ciò è motivo di forte incoraggiamento per me, poiché ciò implica che una più alta percentuale di denunciatori si rivolge a noi per il giusto motivo. Abbiamo intensificato la nostra collaborazione con altre reti d'informazione, consulenza e soluzione di problemi, quali «La tua Europa» e «SOLVIT».

Nella mia veste di Mediatore europeo, m'impegno ad assicurare che ogni cittadino od organizzazione che abbia problemi con le istituzioni dell'Unione europea sia a conoscenza del proprio diritto di denunciare l'istituzione per cattiva amministrazione. Durante l'anno abbiamo proseguito nel nostro intento di venire incontro a diversi pubblici bersaglio al fine di attirare l'attenzione sui servizi che il Mediatore può fornire ai cittadini, alle ONG, ai gruppi di interesse, alle imprese, agli enti regionali, ai gruppi di riflessione e alle associazioni. Tra gli eventi tematici organizzati nel 2010 si annoverano seminari sulla trasparenza, sul regolamento finanziario e sul nuovo mandato del Mediatore. Il numero di



Il logo del Mediatore europeo è volto a incrementare gli sforzi compiuti dal Mediatore nel raggiungere un vasto pubblico, rappresentando al contempo l'identità e i valori dell'istituzione. Il blu e il giallo richiamano i colori della bandiera europea, mentre la forma circolare simboleggia l'unità e il consenso. All'interno del cerchio, le frecce bidirezionali rappresentano lo scambio e il dialogo, elementi essenziali del modo di operare del Mediatore. La sovrapposizione delle frecce crea il segno di «uguale», che indica l'uguaglianza e l'imparzialità. (Disegno: Studio Philippe Apeloig)



Il nuovo logo della rete europea dei difensori civici è stato concepito per esprimere l'identità e i valori della rete. Il logo è formato da uno spettro di colori vivaci che rappresentano la diversità della nostra rete e dei suoi membri. I colori della bandiera dell'Unione europea sono giustapposti nel punto culminante della formazione. La composizione circolare indica la comunicazione, la collaborazione e l'unità, mentre le punte delle frecce simboleggiano la convergenza di molte parti diverse in un punto preciso. (Disegno: studio Philippe Apeloig)

Sintesi del Mediatore

indagini avviate nel 2010 è risultato pressoché pari a quello registrato nel 2009 (335 contro 339). Delle indagini archiviate nel 2010, il 78 % è stato presentato da privati cittadini, mentre il rimanente 22 % è stato trasmesso da società e associazioni.

(3,1 %); (ii) violazioni di obblighi relativi a: richieste di informazioni (30,4 % delle indagini), richieste di accesso pubblico ai documenti (6,7 %) e garanzia dell'assenza di discriminazione (3,7 %).

Come negli anni precedenti, la maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore nel 2010 (219, vale a dire il 65 % del totale) ha interessato la Commissione.

Come negli anni precedenti, la maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore nel 2010 (219, vale a dire il 65 % del totale) ha interessato la Commissione. Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'Unione europea che adotta decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia al centro delle denunce. Si deve notare, tuttavia, che il dato relativo al 2009 corrispondeva al 56 % del totale. Sono state altresì svolte 35 indagini (10 %) relative all'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), 22 (7 %) concernenti il Parlamento europeo, 6 (2 %), riguardanti il Consiglio dell'Unione europea e 4 (1 %) relative alla Corte di giustizia dell'Unione europea. Per quanto concerne la Corte, è bene ricordare che il Mediatore europeo può avviare un'indagine soltanto nei confronti delle sue attività di tipo non giudiziario.

Sono state avviate sei indagini di propria iniziativa in questioni sistemiche che hanno riguardato le seguenti istituzioni: tre l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), una la Commissione, una il Parlamento, la Commissione e il Consiglio, mentre l'ultima ha riguardato le ultime due istituzioni.

In oltre il 70 % dei casi esaminati, abbiamo potuto aiutare il denunciante avviando un'indagine sul caso, trasferendolo a un organo competente o dando consigli su dove rivolgersi. Oltre il 53 % dei casi (1 435 denunce) rientrava nelle competenze di un membro della rete europea dei difensori civici, mentre il 27 % (744 denunce) ricadeva nel mandato del Mediatore europeo, confermando così la necessità di rafforzare ulteriormente la nostra collaborazione. Il settimo seminario regionale della rete europea dei difensori

In oltre il 70 % dei casi esaminati, abbiamo potuto aiutare il denunciante avviando un'indagine sul caso, trasferendolo a un organo competente o dando consigli su dove rivolgersi.

Ulteriori 52 indagini riguardavano 25 altre istituzioni, organi e organismi dell'Unione europea.

Le principali fattispecie di presunta cattiva amministrazione nelle indagini condotte dal Mediatore nel 2010 sono state (i) violazioni di: legalità (scorretta applicazione di norme sostanziali e/o procedurali) (20,6 % delle indagini), termini ragionevoli per l'adozione delle decisioni (14,1 %), equità (11 %), obbligo di motivare le decisioni e specificare le possibilità di ricorso (5,8 %), obbligo di rispondere alle lettere nella lingua dei cittadini scriventi indicando il funzionario competente (5,5 %) e obbligo di assistenza

civici, tenutosi a Innsbruck, in Austria, a novembre, ci ha offerto un'ottima occasione in tal senso, come del resto anche il settimo incontro dei funzionari di collegamento della rete, che ha avuto luogo a Strasburgo a giugno. L'ottavo seminario nazionale della rete europea dei difensori civici si terrà a Copenaghen nel mese di ottobre 2011. Tra gli argomenti che saranno affrontati a Copenaghen, si segnala una dichiarazione dei principi che disciplinano il servizio pubblico, concepita appositamente per i funzionari dell'Unione europea. Prima di predisporre il progetto, ho consultato i difensori civici nazionali al fine di garantire che la futura dichiarazione tenga conto delle migliori



Il primo punto di contatto per altri uffici della rete europea dei difensori civici è costituito dai funzionari di collegamento, che si sono riuniti per la settima volta a Strasburgo dal 6 all'8 giugno 2010. Per la prima volta si è tenuto un incontro congiunto con SOLVIT finalizzato a discutere di questioni d'interesse comune e a rafforzare la cooperazione. Tale riunione è stata caratterizzata dal lancio di un progetto volto a fissare le competenze dei difensori civici nazionali all'interno della rete. L'obiettivo di questo progetto è raccogliere informazioni chiare e complete circa le tipologie di denunce che i difensori civici nazionali possono trattare o meno.



prassi esistenti negli Stati membri. Essi hanno risposto positivamente, formulando preziosi suggerimenti e fornendo utili informazioni, di cui si è tenuto conto nel processo di elaborazione.

Trattato di Lisbona: un anno dopo

Subito dopo essere stato rieletto Mediatore europeo nel gennaio 2010, ho annunciato che una delle mie principali priorità nei prossimi cinque anni sarebbe stata quella di contribuire a garantire che l'UE offra ai cittadini i benefici promessi dal trattato di Lisbona. Nei primi mesi del 2010 ho risposto alla consultazione pubblica in merito a come l'iniziativa dei cittadini europei debba funzionare nella pratica. Ho sottolineato l'importanza di cercare di prevedere gli interrogativi che potrebbero sorgere nel corso della sua attuazione, soprattutto quelli che potrebbero evolversi in denunce. L'adozione del regolamento riguardante l'iniziativa dei cittadini nel dicembre 2010 è stata motivo di forte incoraggiamento per me e sono certo che questo strumento contribuirà a dare più potere ai cittadini europei. Il Mediatore ha promosso altresì l'applicazione, da parte delle istituzioni, della Carta dei diritti fondamentali

dell'Unione europea nel 2010, ora giuridicamente vincolante, in particolare mediante la trattazione di denunce e la conduzione di indagini su questioni quali il diritto fondamentale a una buona amministrazione e i diritti delle persone affette da disabilità.

È mia intenzione proseguire questo lavoro a beneficio dei cittadini europei. La decisione del Parlamento di rieleggermi a un secondo mandato completo costituisce, a mio avviso, un'approvazione del lavoro che quest'ufficio ha svolto finora e un incoraggiamento a continuare a lottare per un'amministrazione dell'UE più aperta, responsabile, improntata a una cultura di servizio e orientata ai cittadini. Si tratta di obiettivi ambiziosi ai quali i miei colleghi e io dedichiamo il nostro costante impegno.

Strasburgo, 14 febbraio 2011

P. Nikiforos Diamandouros

1

Denunce e indagini

Il capitolo 1 illustra il mandato e le procedure del Mediatore, offre una panoramica delle denunce trattate nel 2010 e contiene un esame approfondito delle indagini svolte. Esso comprende una sezione dedicata ai casi esemplari nonché un'analisi tematica. Il capitolo si conclude con una presentazione di casi deferiti ad altri organi competenti nella trattazione delle denunce.

Denunce e indagini

1.1 Il mandato e le procedure del Mediatore

Il ruolo del Mediatore europeo

I casi di eventuale cattiva amministrazione sono portati all'attenzione del Mediatore prevalentemente a mezzo di denuncia, sebbene il Mediatore possa avviare indagini di propria iniziativa.

La funzione del Mediatore europeo è istituita dal trattato di Maastricht in quanto parte della cittadinanza dell'Unione europea. L'articolo 24 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) riconosce il diritto di rivolgersi al Mediatore europeo come uno dei diritti di cittadinanza dell'Unione. Questo diritto è altresì sancito dalla Carta dei diritti fondamentali dell'UE (articolo 43). I casi di eventuale cattiva amministrazione sono portati all'attenzione del Mediatore prevalentemente a mezzo di denuncia, sebbene il Mediatore possa avviare indagini di propria iniziativa.

Il Mediatore opera in conformità all'articolo 228 TFUE nonché allo statuto del Mediatore¹ e alle disposizioni di esecuzione da lui adottate ai sensi dell'articolo 14 dello statuto². Lo statuto e le disposizioni di esecuzione sono reperibili sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Le disposizioni di esecuzione sono altresì disponibili in formato cartaceo presso l'ufficio del Mediatore.

Il mandato del Mediatore

L'articolo 228 del TFUE autorizza il Mediatore a ricevere denunce riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni, degli organi o degli organismi dell'Unione europea, salvo la Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali.

Istituzioni, organi o organismi dell'Unione europea

Le istituzioni dell'UE sono elencate all'articolo 13 del trattato sull'Unione europea (TUE) e comprendono il Consiglio europeo. Non esistono definizioni o elenchi ufficiali degli organi e degli organismi dell'Unione. Il termine comprende organi istituiti dai trattati, come il Comitato economico e sociale e il Comitato delle regioni, nonché organi istituiti dalla legislazione, come l'Agenzia europea per le sostanze chimiche e l'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali. Il trattato di Lisbona ha ampliato il mandato del Mediatore al fine di includere l'eventuale cattiva amministrazione nell'ambito della politica estera e di sicurezza comune, compresa la politica europea di sicurezza e difesa.

Le denunce nei confronti di autorità pubbliche degli Stati membri esulano dal mandato del Mediatore europeo, anche ove riguardino questioni di diritto dell'UE. Molte di queste denunce rientrano nel mandato dei difensori civici nazionali e regionali appartenenti alla rete europea dei difensori civici (per maggiori dettagli, si veda la sezione 1.7).

Cattiva amministrazione

Invitato dal Parlamento europeo a precisare il concetto di cattiva amministrazione, il Mediatore europeo ha proposto la definizione seguente, che è stata accolta dal Parlamento in una risoluzione approvata anche dalla Commissione:
«Si è in presenza di cattiva amministrazione allorché un organismo pubblico non opera

¹ Nel giugno 2008, il Parlamento europeo ha adottato una decisione per la revisione dello statuto del Mediatore europeo, entrata in vigore il 31 luglio 2008. Decisione 2008/587 del Parlamento europeo, del 18 giugno 2008, che modifica la decisione 94/262 concernente lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU 2008 L 189, pag. 25.

² Il 3 dicembre 2008 il Mediatore ha rivisto le disposizioni di esecuzione per tener conto dei cambiamenti introdotti allo statuto nel giugno 2008 e dell'esperienza acquisita dal 2004, anno in cui le disposizioni sono state modificate per l'ultima volta. Le nuove disposizioni di esecuzione sono entrate in vigore l'1 gennaio 2009.



conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante».

Il Mediatore ha elaborato una definizione di «cattiva amministrazione» che contempla il rispetto dello Stato di diritto, dei principi di una corretta amministrazione e dei diritti fondamentali. A suo parere, il concetto di cattiva amministrazione deve

giurisprudenza dei tribunali europei e si ispira alle leggi nazionali. Il Parlamento ha invitato anche il Mediatore ad applicare il Codice in sede di esame delle denunce e in occasione di indagini di propria iniziativa.

È importante sottolineare che la definizione sopra menzionata non limita la cattiva amministrazione ai casi in

Il Mediatore ha elaborato una definizione di «cattiva amministrazione» che contempla il rispetto dello Stato di diritto, dei principi di una corretta amministrazione e dei diritti fondamentali.

intendersi in senso lato e la buona amministrazione richiede, tra l'altro, il rispetto di norme e principi giuridici, ivi compresi i diritti fondamentali. La Carta dei diritti fondamentali considera il diritto a una buona amministrazione alla stregua di un diritto fondamentale dei cittadini dell'Unione (articolo 41). È possibile che il fatto che la Carta sia giuridicamente vincolante e la conseguente possibilità di una tutela giudiziaria dei cittadini aumentino l'impatto del diritto a una buona amministrazione. È inoltre probabile che saranno potenziati gli sforzi compiuti dal Mediatore europeo per promuovere la buona amministrazione nell'interesse pubblico, oltre che per ricercare soluzioni stragiudiziali ai problemi dei singoli individui.

Il 6 settembre 2001 il Parlamento europeo ha approvato il Codice europeo di buona condotta amministrativa, che le istituzioni dell'Unione europea, le loro amministrazioni e i loro funzionari sono tenuti a rispettare nel quadro delle relazioni con il pubblico. Il Codice tiene conto dei principi di diritto amministrativo europeo contenuti nella

cui la norma o il principio violato sono giuridicamente vincolanti. I principi di buona amministrazione si spingono oltre: le istituzioni dell'UE non solo devono rispettare gli obblighi giuridici, ma anche porsi al servizio dei cittadini e garantire loro un trattamento adeguato e nel pieno rispetto dei loro diritti. Sotto questo profilo, mentre l'illegalità nelle questioni rientranti nel mandato del Mediatore necessariamente implica cattiva amministrazione, non è sempre vero il contrario. Quando il Mediatore europeo rileva casi di cattiva amministrazione, non sempre si tratta per ciò stesso di comportamenti illeciti suscettibili di sanzione giudiziaria³.

Nondimeno, la nozione di cattiva amministrazione è soggetta a limitazioni. Per esempio, il Mediatore ha sempre ritenuto che l'attività politica del Parlamento europeo non desse adito a possibili casi di cattiva amministrazione. Le denunce sporte contro le decisioni delle commissioni del Parlamento, come la commissione per le petizioni, esulano quindi dal mandato del Mediatore.

³. Sentenza del Tribunale del 28 ottobre 2004, cause riunite T-219/02 e T-337/02, *Herrera contro Commissione delle Comunità europee*, punto 101, e del 4 ottobre 2006, causa T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack contro Commissione delle Comunità europee*, paragrafo 128.

Denunce e indagini

Ricevibilità e fondatezza delle indagini

Prima che il Mediatore possa avviare un'indagine, le denunce devono soddisfare alcuni criteri di ricevibilità. Tali criteri, stabiliti dal pertinente articolo dello statuto, specificano che:

1. nella denuncia devono figurare chiaramente l'oggetto della stessa e l'identità della persona che la presenta (articolo 2, paragrafo 3, dello statuto);
2. il Mediatore non può intervenire nei procedimenti avviati dinanzi a un organo giurisdizionale né rimettere in discussione la fondatezza di una decisione giudiziaria di un siffatto organo (articolo 1, paragrafo 3, dello statuto);
3. la denuncia deve essere presentata entro due anni a decorrere dalla data in cui i fatti che la giustificano sono portati a conoscenza del denunciante (articolo 2, paragrafo 4, dello statuto);
4. la denuncia deve essere preceduta dagli appropriati passi amministrativi presso le istituzioni o gli organi interessati (articolo 2, paragrafo 4, dello statuto); e
5. al Mediatore può essere presentata una denuncia afferente ai rapporti di lavoro tra istituzioni e organi comunitari e i loro funzionari o altri agenti soltanto se l'interessato ha esperito le possibilità interne di domanda o ricorso amministrativo (articolo 2, paragrafo 8, dello statuto).

L'articolo 228 del TFUE stabilisce che il Mediatore «procede alle indagini che ritiene giustificate». Per evitare di dare adito ad aspettative ingiustificate tra i denunciati e per garantire un uso il più possibile ottimale delle risorse, tutte le denunce ricevibili vengono studiate attentamente per capire se vi siano ragionevoli probabilità che un'indagine produca un risultato utile. In caso contrario, il Mediatore archivia il caso in quanto non sufficientemente fondato per avviare un'indagine. Inoltre, il Mediatore è del parere che, se una denuncia è già stata trattata quale petizione dalla commissione per le petizioni del Parlamento europeo, generalmente non sussistono motivi per avviare un'indagine presso il Mediatore, a meno che non emergano ulteriori elementi. Dei casi

Dei casi ammissibili esaminati nel 2010, il 40 % è stato considerato privo dei motivi per avviare un'indagine.

ammissibili esaminati nel 2010, il 40 % è stato considerato privo dei motivi per avviare un'indagine. Quando il Mediatore ritiene che non sussistano motivi per avviare un'indagine, ne informa il denunciante e, in taluni casi, invia una versione della sua decisione all'istituzione interessata, rendendola anonima.

Denunce e indagini condotte su iniziativa del Mediatore

L'articolo 228 del TFUE abilita il Mediatore a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro. Il Mediatore è altresì legittimato ad avviare indagini di propria iniziativa. La facoltà



di svolgere questo tipo di indagini consente al Mediatore di esaminare i casi di eventuale cattiva amministrazione portati alla sua attenzione da persone non legittimate a presentare denuncia. In queste fattispecie il Mediatore offre agli interessati, nel corso dell'indagine, le stesse opportunità procedurali di cui potrebbero usufruire ove fossero legittimati a presentare denuncia. Nel 2010 sono state avviate sei indagini di propria iniziativa. Incoraggiato dal Parlamento europeo, il Mediatore ha dichiarato la sua intenzione di ricorrere al proprio potere di iniziativa ogniqualvolta l'unica ragione per non indagare a fronte di una denuncia per presunta cattiva amministrazione in capo alla Banca europea per gli investimenti sia la non cittadinanza o la non residenza nell'Unione del denunciante. Con riferimento ad altre questioni, il Mediatore valuta caso per caso l'opportunità di avviare o meno un'indagine di propria iniziativa.

Il Mediatore è inoltre legittimato a ricorrere al proprio potere d'iniziativa per affrontare quello che appare essere un problema sistemico nelle istituzioni. Come già menzionato, il Mediatore vi ha fatto ricorso sei volte nel corso del 2010. Tre casi riguardavano l'Ufficio europeo di selezione del personale (**OI/6/2010/IP**, **OI/7/2010/IP**, e **OI/9/2010/RT**). La sezione 1.6 contiene una sintesi di un'indagine condotta di propria iniziativa in merito a un caso specifico di ritardo di pagamento da parte della Commissione (cfr. caso **OI/2/2010/GG** sotto «Esecuzione di contratti»). Un'altra indagine (**OI/4/2010/ELB**) concerneva i diritti e i doveri dei funzionari pubblici e, più precisamente, il modo in cui le istituzioni affrontano le richieste

avanzate da funzionari e agenti ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 1, dello statuto dei funzionari, di sostituire atti amministrativi alla luce dell'evoluzione giurisprudenziale. Quest'indagine era rivolta al Parlamento, alla Commissione e al Consiglio. Infine, nel 2010 il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa relativa alla responsabilità per fattispecie di cattiva amministrazione nell'azione delle missioni della politica europea di sicurezza e difesa dell'UE. L'indagine, **OI/12/2010/BEH**, era indirizzata alla Commissione e al Consiglio. Delle sei indagini avviate, cinque erano ancora in corso alla fine del 2010 (il caso **OI/2/2010/GG** è stato archiviato non ritenendosi necessario procedere con ulteriori indagini).

Le procedure del Mediatore

Procedure d'indagine scritte e semplificate

Tutte le denunce inviate al Mediatore sono registrate e ne viene accusata ricevuta, solitamente entro una settimana dal ricevimento. La lettera di avviso di ricevimento informa il denunciante in merito alla procedura da seguire e include un numero di riferimento nonché il nominativo e il recapito telefonico della persona che se ne occupa.

La denuncia è quindi esaminata per determinare l'opportunità o meno di avviare un'indagine, e il denunciante viene informato dell'esito della valutazione generalmente entro un mese. Nel caso in cui un'indagine sia avviata, al denunciante ne viene comunicata la ragione. Ove possibile, la denuncia è trasferita o il denunciante

Denunce e indagini

Le decisioni del Mediatore non sono giuridicamente vincolanti e non comportano diritti tutelabili a livello giurisdizionale né obblighi per il denunciante o per l'istituzione interessata.

opportunamente consigliato in merito all'organo competente cui rivolgersi.

Nel corso di un'indagine il denunciante viene informato di ogni nuova azione intrapresa. Quando il Mediatore decide di chiudere il caso, egli informa il denunciante circa il risultato della denuncia e le conclusioni raggiunte. Le decisioni del Mediatore non sono giuridicamente vincolanti e non comportano diritti tutelabili a livello giurisdizionale né obblighi per il denunciante o per l'istituzione interessata.

In alternativa all'avvio di un'indagine scritta in relazione a un caso di possibile cattiva amministrazione, e al fine di risolvere rapidamente il problema in questione, il Mediatore può ricorrere a procedure informali flessibili, di concerto e con la collaborazione dell'istituzione interessata.

Nel 2010 il Mediatore è intervenuto in 91 di questi casi, riuscendo a ottenere rapidamente una risposta a corrispondenza rimasta inevasa (per ulteriori dettagli sulla procedura utilizzata in questi casi, si veda la sezione 2.9 della *Relazione annuale 1998*). Altri 73 casi sono stati risolti dopo che il Mediatore ha garantito al denunciante un'ulteriore e più dettagliata risposta alla sua corrispondenza.

Esame dei fascicoli e audizione dei testimoni

Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, dello statuto del Mediatore, le istituzioni dell'UE sono tenute a fornire al Mediatore le informazioni da questi richieste, permettendogli la consultazione dei fascicoli interessati. La facoltà del Mediatore di esaminare i fascicoli gli consente di verificare la completezza e l'accuratezza delle informazioni fornite dall'istituzione dell'UE in questione.

Permettendo al Mediatore di condurre un'indagine esauriente e approfondita, tale facoltà costituisce un'importante garanzia per il denunciante e per il pubblico. Nel 2010 il Mediatore ha esercitato la facoltà di esaminare i fascicoli delle istituzioni in 26 casi.

L'articolo 3, paragrafo 2, dello statuto stabilisce inoltre che i funzionari e gli altri agenti delle istituzioni dell'UE sono tenuti a testimoniare, a richiesta del Mediatore, benché essi restino vincolati dalle pertinenti norme dello statuto dei funzionari, segnatamente dall'obbligo del segreto professionale. Nel 2010 il Mediatore non si è avvalso della sua facoltà di ricorrere all'audizione di testimoni.

La revisione dello statuto del 2008 ha chiarito e consolidato le disposizioni che impongono al Mediatore di mantenere la segretezza dei documenti e delle informazioni ottenute nel corso di un'indagine. Lo statuto modificato prevede che l'accesso del Mediatore a informazioni o documenti secretati, in particolare i documenti sensibili ai sensi dell'articolo 9 del regolamento (CE) n. 1049/2001⁴, dovrebbe essere soggetto all'osservanza delle norme di sicurezza dell'istituzione dell'UE in questione. Le istituzioni che trasmettono le informazioni o i documenti secretati dovrebbero informare il Mediatore di tale carattere di segretezza. Inoltre, il Mediatore dovrebbe concordare preventivamente con l'istituzione interessata le condizioni per il trattamento delle informazioni o documenti secretati o di altre informazioni coperte dal segreto professionale. Nei casi **523/2009/TS** e **944/2008/OV** è stato raggiunto un accordo con il Consiglio relativamente all'ispezione di documenti classificati «*Restreint UE*».

4. Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione, GU 2001 L 145, pag. 43.



1.2 Panoramica delle denunce esaminate nel 2010

Nel 2010 il Mediatore ha registrato⁵ 2 667 denunce rispetto alle 3 098 del 2009. Di queste sono state esaminate in totale 2 727⁶, di cui il 27 % (744 denunce) ricadeva nel mandato del Mediatore europeo. Al termine di questo capitolo è riportata un'analisi delle denunce esaminate dai difensori civici (e non dal Mediatore europeo).

Quasi il 58 % delle denunce ricevute nel 2010 è stato presentato tramite Internet, per la maggior parte (53 %) mediante il

di posta elettronica del Mediatore è stato usato per rispondere a oltre 1 000 e-mail di richiesta di informazioni, rispetto alle circa 1 850 pervenute nel 2009, alle 4 300 del 2008 e alle 4 100 del 2007. La notevole riduzione nel numero di richieste di informazioni ricevute nel 2009 e nel 2010 dimostra il successo della guida interattiva del Mediatore, disponibile sul suo sito web dal 5 gennaio 2009, la quale consente alle persone di ottenere informazioni senza dover trasmettere alcuna richiesta in tal senso. Nel 2010, il Mediatore ha gestito in totale oltre 3 700 denunce e richieste di informazioni.

Il Mediatore europeo ha avviato 323 indagini sulla base di denunce oltre

Quasi il 58 % delle denunce ricevute nel 2010 è stato presentato tramite Internet.

modulo di denuncia in formato elettronico, disponibile sul sito web del Mediatore in 23 lingue. Nel 2010, il principale indirizzo

a ulteriori 12 di propria iniziativa (rispetto alle 335 e quattro, rispettivamente, nel 2009).

Tabella 1.1: Casi trattati nel 2010

Denunce registrate nel 2010	2 667
Denunce esaminate nel 2010	2 727
Denunce di competenza di un membro della rete europea dei difensori civici	1 435
Denunce rientranti nel mandato del Mediatore europeo di cui:	744 205 non ricevibili 216 ricevibili, ma prive di elementi sufficienti per avviare un'indagine 323 indagini avviate in seguito a denunce
Indagini avviate di propria iniziativa	12
Indagini archiviate di cui:	326 (comprese 3 indagini di propria iniziativa) 175 risalenti al 2010 92 risalenti al 2009 59 risalenti ad anni precedenti

5. La relazione annuale del Mediatore europeo utilizza la categoria statistica «denunce registrate» in luogo di «denunce pervenute», per operare una distinzione tra le denunce registrate nell'arco di un determinato anno solare e quelle pervenute nello stesso periodo, ma registrate soltanto l'anno successivo.

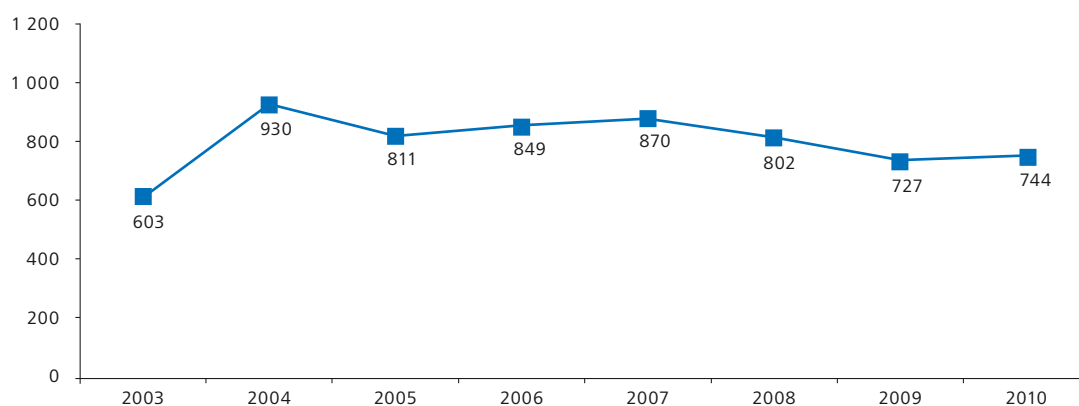
6. La categoria statistica «esaminate» significa che l'analisi volta a stabilire se la denuncia (i) rientra nel mandato del Mediatore, (ii) soddisfa i criteri di ammissibilità e (iii) contiene elementi fondati per giustificare l'avvio di un'indagine, è stata completata. Per il tempo necessario a svolgere quest'analisi, il numero di denunce «esaminate» in un determinato anno è diverso dal numero di denunce «registrate» nello stesso periodo.

Denunce e indagini

Nel 2010 il Mediatore ha archiviato 326 indagini (rispetto alle 318 del 2009). Di queste, 175 erano state registrate nel 2010, mentre 92 risalivano al 2009 e 59 ad anni precedenti.

Come si evince dal grafico 1.1⁷, il numero di denunce rientranti nel mandato del Mediatore negli ultimi sette anni è passato da 603 nel 2003 a 744 nel 2010. L'apice è stato raggiunto nel 2004 (930 indagini), seguito dal 2007 con 870 indagini.

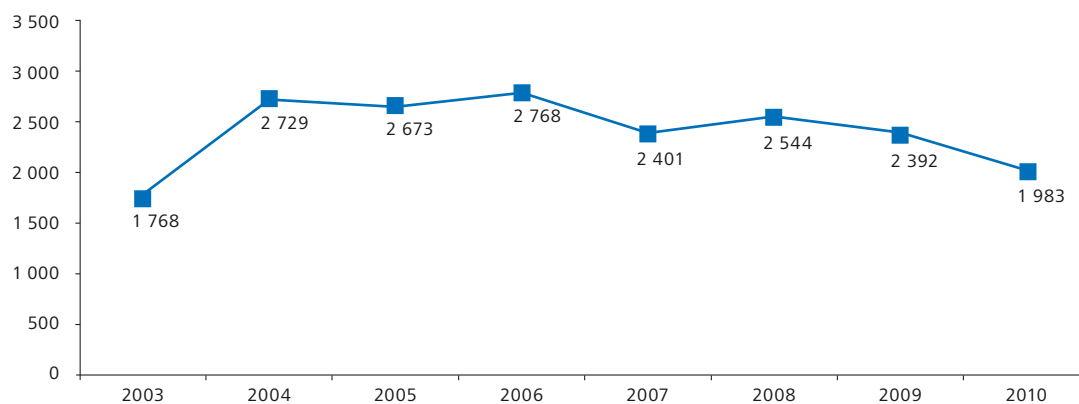
Grafico 1.1: Numero di denunce rientranti nel mandato 2003-2010



Il grafico 1.2 mostra⁸ che nel 2010 il numero di denunce che non rientrano nel mandato del Mediatore è sceso a 1 983, la cifra più bassa mai registrata dal 2003, quando ammontava a 1 768. Il Mediatore continuerà ad adoperarsi per ridurre il

numero di denunce che esulano dal suo mandato, fornendo informazioni chiare su cosa esattamente il suo ufficio possa o non possa fare e orientando i denunciati affinché possano rivolgersi fin da subito all'ufficio competente.

Grafico 1.2: Numero di denunce che esulano dal mandato nel 2003-2010



⁷. Si rammenta che nel 2005 un totale di 335 denunce che rientravano nel mandato del Mediatore verteva sullo stesso argomento. Per poter effettuare un confronto più accurato nel corso degli anni, queste denunce sono state calcolate separatamente nel grafico 1.1, fino all'undicesima denuncia compresa.

⁸. Si rammenta che nel 2006 un totale di 281 denunce che esulavano dal mandato del Mediatore verteva sullo stesso argomento. Per poter effettuare un confronto più accurato nel corso degli anni, queste denunce sono state calcolate separatamente nel grafico 1.2, fino all'undicesima denuncia compresa.



La tabella 1.2 riporta una panoramica della provenienza geografica delle denunce registrate nel 2010. La Germania, il paese con il maggior numero di abitanti dell'Unione europea, ha presentato il

numero più elevato di denunce, seguita da Spagna, Polonia e Belgio. Tuttavia, in rapporto alla popolazione, la parte più consistente delle denunce proveniva da Lussemburgo, Cipro, Belgio e Malta.

Tabella 1.2: Provenienza geografica delle denunce registrate nel 2010				
Paese	Numero di denunce	% di denunce	% di popolazione dell'UE	Indice
Lussemburgo	34	1,3	0,1	12,7
Cipro	22	0,8	0,2	4,1
Belgio	207	7,8	2,1	3,7
Malta	9	0,3	0,1	3,4
Slovenia	34	1,3	0,4	3,2
Lettonia	21	0,8	0,5	1,6
Bulgaria	63	2,4	1,6	1,5
Slovacchia	43	1,6	1,1	1,5
Spagna	349	13,1	9,0	1,5
Irlanda	32	1,2	0,9	1,3
Finlandia	39	1,5	1,1	1,3
Portogallo	71	2,7	2,1	1,3
Estonia	9	0,3	0,3	1,1
Repubblica ceca	63	2,4	2,1	1,1
Lituania	20	0,7	0,7	1,1
Grecia	65	2,4	2,3	1,1
Austria	48	1,8	1,7	1,1
Polonia	214	8,0	7,7	1,0
Ungheria	51	1,9	2,0	1,0
Germania	375	14,1	16,6	0,8
Paesi Bassi	60	2,2	3,3	0,7
Svezia	32	1,2	1,8	0,7
Romania	73	2,7	4,4	0,6
Danimarca	16	0,6	1,1	0,5
Francia	171	6,4	12,8	0,5
Italia	132	4,9	11,9	0,4
Regno Unito	132	4,9	12,3	0,4
Altri	131	4,9		
Non noto	151	5,7		

Nota: l'indice è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce per la percentuale di popolazione. Laddove l'indice è maggiore di 1,0, ciò indica che il paese in questione ha presentato al Mediatore più denunce di quanto prevedibile considerando la dimensione demografica. Tutte le percentuali riportate nella precedente tabella sono state arrotondate al primo decimale.

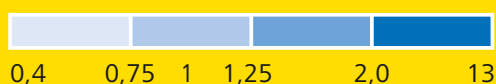
Nel 2010, 17 Stati membri hanno presentato più denunce al Mediatore di quante se ne potevano prevedere considerando il numero di abitanti,

otto ne hanno presentate meno e due hanno trasmesso un numero di denunce proporzionale al numero di abitanti.

Denunce e indagini

La mappa seguente raffigura la probabilità che gli abitanti di ciascuno Stato membro sporgano denuncia al Mediatore europeo. Il calcolo è basato sul numero di denunce provenienti da ciascuno Stato membro rispetto al numero di abitanti indicato nella tabella 1.2 (si veda la nota che accompagna la tabella 1.2 relativa al calcolo dell'indice).

Rapporto (% denunce / % popolazione)

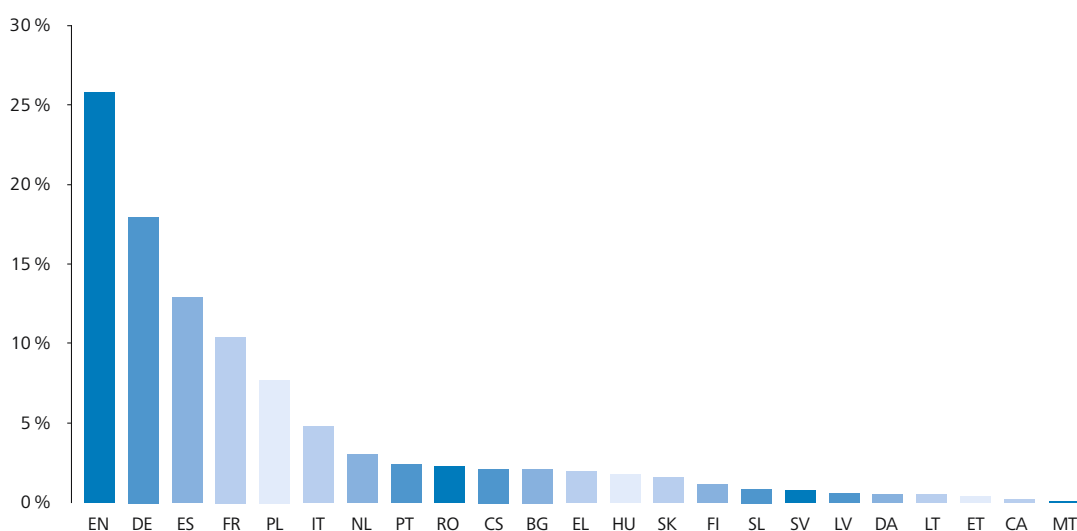




Una denuncia può essere presentata al Mediatore europeo in una qualsiasi delle 23 lingue del trattato dell'Unione europea⁹. Come si evince dal grafico 1.3, nel 2010 la

maggior parte dei denunciati ha scelto di presentare le denunce al Mediatore in inglese, e quindi in tedesco, spagnolo e francese.

Grafico 1.3: Distribuzione delle denunce per lingua



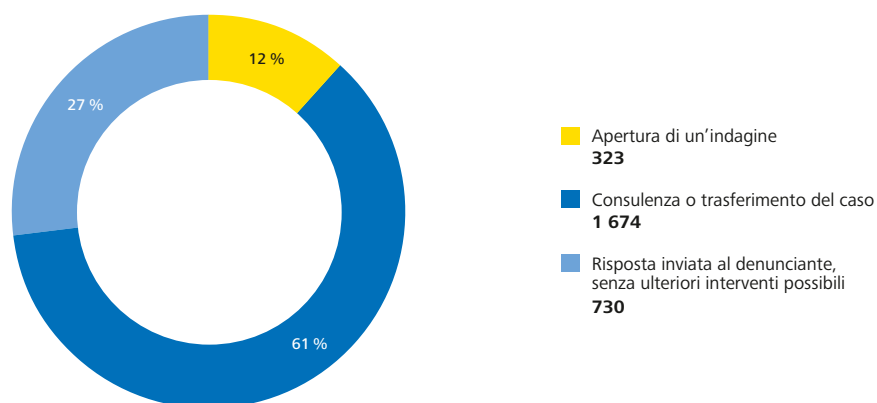
Il grafico 1.4 illustra che, in oltre il 70 % dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine (12 % dei casi), trasferendo la denuncia a un organo competente o suggerendo all'autore della denuncia a chi rivolgersi (61 %). Nella sezione 1.7 è contenuta una sintesi dei casi che sono stati inoltrati ad altri organi competenti o nell'ambito dei quali

il denunciante ha ricevuto una consulenza. Nel 27 % dei casi trattati nel 2010 al denunciante è stata inviata una risposta, ma il Mediatore ha ritenuto di non proseguire ulteriormente con altri interventi. In alcune circostanze ciò è accaduto perché il denunciante non è riuscito a indicare con precisione il soggetto o l'oggetto verso cui era diretta la sua denuncia.

⁹ Bulgaro, ceco, danese, estone, finlandese, francese, greco, inglese, irlandese, italiano, lettone, lituano, maltese, olandese, polacco, portoghese, rumeno, slovacco, sloveno, spagnolo, svedese, tedesco e ungherese. Grazie a un accordo sottoscritto nel novembre 2006 tra il Mediatore europeo e il governo spagnolo, i cittadini possono anche presentare denunce al Mediatore in una qualsiasi delle lingue ufficiali della Spagna (catalano/valenziano, galiziano e basco). Con la sottoscrizione di questo accordo, il Mediatore ha allineato la sua pratica alle conclusioni del Consiglio dell'Unione europea del giugno 2005 che dispongono l'impiego di queste lingue per facilitare le comunicazioni dei cittadini europei con le istituzioni dell'Unione europea.

Denunce e indagini

Grafico 1.4: Tipo di azione adottata dal Mediatore dopo il ricevimento di una denuncia



Nota: il dato riportato comprende 187 denunce registrate verso la fine del 2009, che sono state esaminate nel 2010, e non comprende 46 denunce registrate verso la fine del 2010, che al termine dell'anno erano ancora in fase di esame per stabilire il tipo di azione da intraprendere.



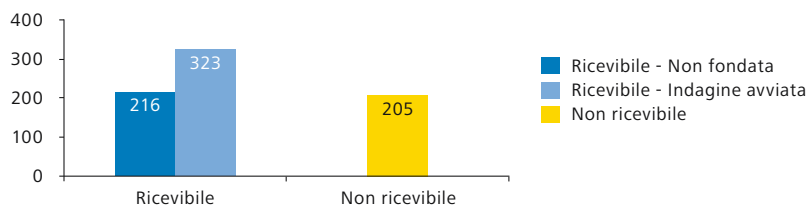
1.3 Analisi delle indagini avviate¹⁰

Tutte le denunce considerate pertinenti al mandato del Mediatore sono state ulteriormente esaminate per stabilirne la ricevibilità. Delle 744 denunce di competenza del Mediatore, 205 non erano ricevibili, mentre altre 216 erano

ricevibili ma, a giudizio del Mediatore, prive di elementi sufficienti per avviare un'indagine.

Nel corso dell'anno, sono state aperte 323 nuove indagini in seguito a denuncia. Ciò rappresenta un decremento del 3,5 % rispetto al 2009. Inoltre, il Mediatore ha avviato 12 indagini di propria iniziativa.

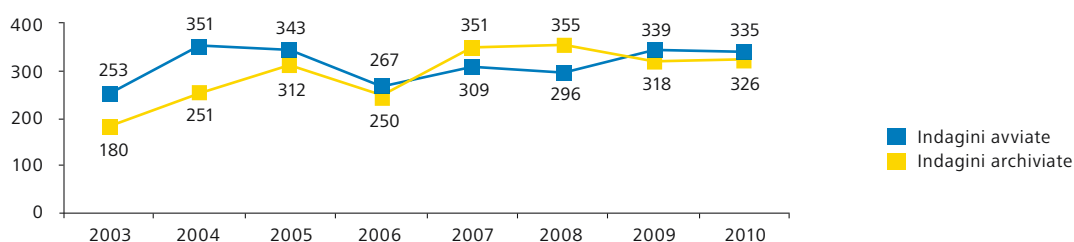
Grafico 1.5: Denunce pertinenti il mandato del Mediatore



Come illustra il grafico 1.6, il numero di indagini avviate nel 2010 è di poco inferiore agli elevati livelli raggiunti nel

2004 (351) e nel 2005 (343). Le indagini archiviate saranno analizzate nella sezione 1.4.

Grafico 1.6: Andamento del numero di indagini



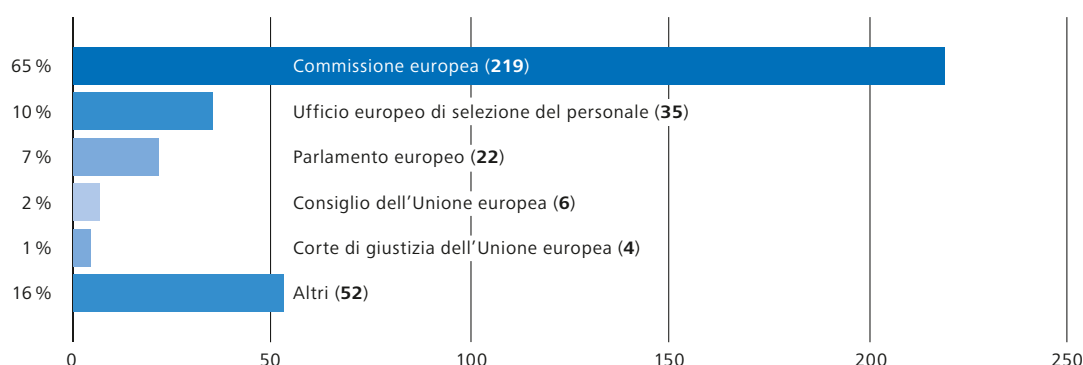
La maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore europeo nel 2010 (219 casi) interessavano la Commissione europea (65 %). Il relativo dato per il 2009 è stato di 191. Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'Unione europea che adotta decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia al centro delle denunce. Segue l'Ufficio

europeo di selezione del personale (EPSO) con 35 (30 nel 2009). Il numero d'indagini avviate nei confronti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Corte di giustizia dell'Unione europea si è ridotto di circa la metà rispetto al 2009. Con riferimento alla Corte, è importante ricordare che il Mediatore può avviare indagini solo per la sua attività non

¹⁰. Come per la *Relazione annuale 2009*, l'analisi effettuata in questa sezione è basata sul numero di indagini avviate nel 2010 e non, come è stato fatto negli anni precedenti, sul numero complessivo di indagini trattate nel corso dell'anno (quindi comprensivo dei casi avviati negli anni precedenti). Questo metodo di calcolo delle statistiche rappresenta un indicatore migliore delle tendenze, anno per anno.

Denunce e indagini

Grafico 1.7: Istituzioni e organi oggetto delle indagini



Nota: due indagini avviate nel 2010 di propria iniziativa hanno interessato più di un'istituzione, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.

giudiziaria. Altre 52 indagini hanno riguardato altre 25 istituzioni, organi e organismi dell'UE¹¹.

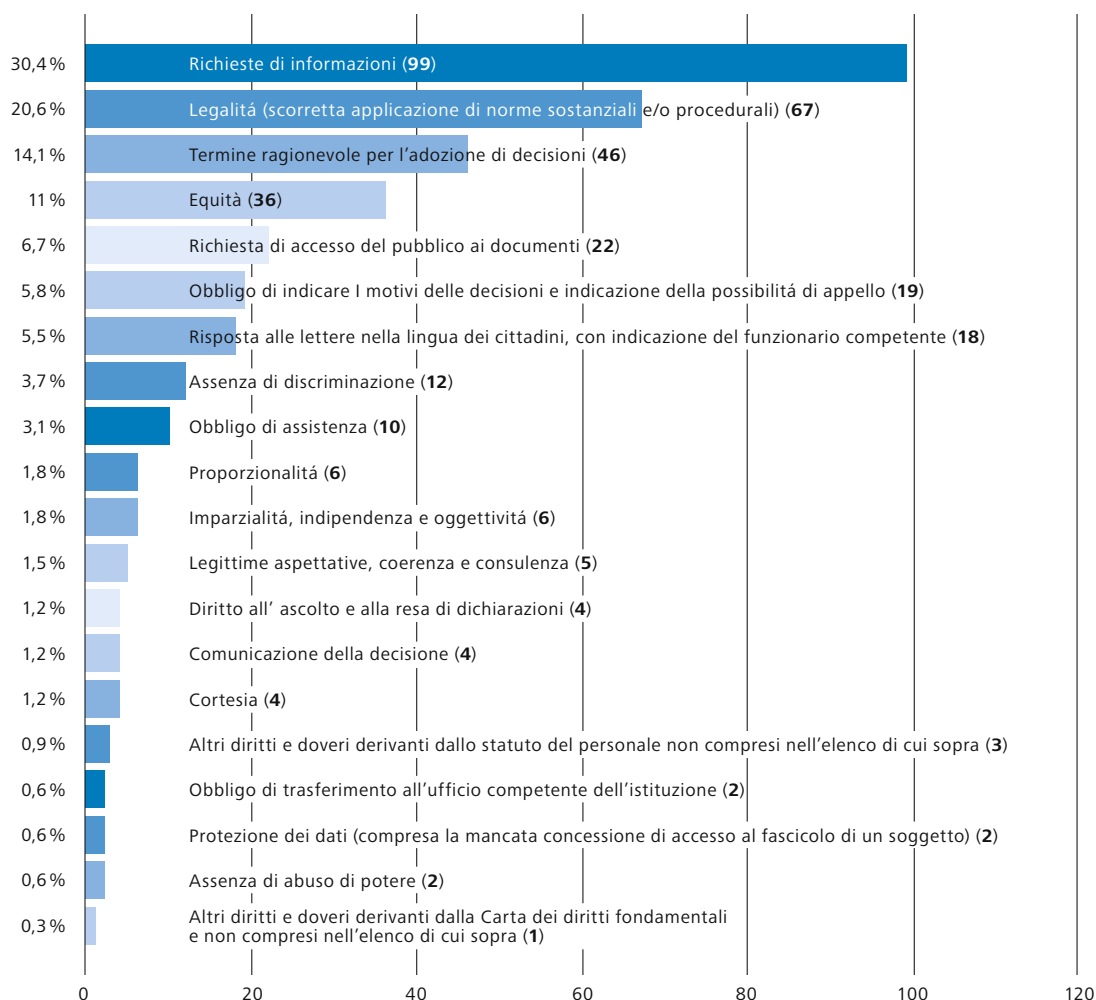
Le principali fattispecie di presunta cattiva amministrazione nelle indagini condotte dal Mediatore nel 2010 sono state (i) violazioni di: legalità (scorretta applicazione di norme sostanziali e/o procedurali) (20,6 % delle indagini), termini ragionevoli per l'adozione delle

decisioni (14,1 %), equità (11 %), obbligo di motivare le decisioni e specificare le possibilità di ricorso (5,8 %), obbligo di rispondere alle lettere nella lingua dei cittadini scriventi indicando il funzionario competente (5,5 %) e obbligo di assistenza (3,1 %); (ii) violazioni di obblighi relativi a: richieste di informazioni (30,4 % delle indagini), richieste di accesso pubblico ai documenti (6,7 %) e garanzia dell'assenza di discriminazione (3,7 %).

¹¹ Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (1), Comitato delle regioni dell'Unione europea (1), Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (5), Agenzia esecutiva per la salute e i consumatori (2), Agenzia europea per la sicurezza aerea (2), Autorità bancaria europea (1), Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (1), Agenzia europea per i medicinali (1), Agenzia europea per la difesa (1), Garante europeo della protezione dei dati (1), Comitato economico e sociale europeo (3), Autorità europea per la sicurezza alimentare (4), Banca europea per gli investimenti (2), Istituto europeo d'innovazione e tecnologia (1), Agenzia europea per le sostanze chimiche (2), Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (2), Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca (3), Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (1), Eurojust (2), Europol (2), Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (2), Ufficio per l'armonizzazione nel mercato interno (1), Ufficio europeo per la lotta antifrode (7), Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea (3), e Agenzia esecutiva per la ricerca (1).



Grafico 1.8: Tipi di presunta cattiva amministrazione: (i) violazioni di, o (ii) violazioni di obblighi relativi a:



Nota: in alcuni casi due o più presunte tipologie di cattiva amministrazione sono state esaminate nell'ambito della stessa indagine. Per questo motivo, il totale delle percentuali di cui sopra supera il 100%.

Denunce e indagini

1.4 Conclusioni delle indagini del Mediatore

Come illustra il grafico 1.6, nel 2010 il Mediatore ha archiviato 326 indagini. Di queste, 323 erano collegate a denunce e tre erano indagini di propria iniziativa.

Il 78 % di tutte le denunce che hanno condotto all'archiviazione di un'indagine (254) è stato presentato da privati cittadini, mentre il rimanente 22 % (72) da società e associazioni.

Tabella 1.3: Fonte delle denunce sfociate in indagini chiuse nel 2010

Società e associazioni	22 % (72)
Privati cittadini	78 % (254)

La maggior parte delle indagini archiviate dal Mediatore nel 2010 è stata trattata in meno di un anno (66 %). Più della metà (52 %) è stata archiviata entro tre mesi.

La maggior parte delle indagini archiviate dal Mediatore nel 2010 è stata trattata in meno di un anno (66 %). Più della metà (52 %) è stata archiviata entro tre mesi. Tra queste rientrano i casi che il Mediatore è stato in grado di risolvere molto rapidamente, per esempio telefonando all'istituzione interessata per proporre una soluzione¹² (si veda la sezione intitolata «Procedure d'indagine scritte e semplificate»). Oltre l'80 % delle indagini è stato archiviato in 18 mesi. In media, come nel 2009, per archiviare un'indagine sono stati necessari nove mesi rispetto alla media di 13 nel 2008. Questa tendenza rispecchia l'obiettivo fissato nella *Relazione annuale 2008* di continuare a ottimizzare l'operato dell'istituzione archiviando i casi ancor più rapidamente e mantenendo, se non addirittura elevando, al tempo stesso gli standard qualitativi.

Tabella 1.4: Casi archiviati nel 2010 in seguito a indagini

Durata media dell'indagine	9 mesi
Casi archiviati entro 3 mesi	52 %
Casi archiviati entro 12 mesi	66 %
Casi archiviati entro 18 mesi	82 %

Nota: i dati si riferiscono a un mese costituito da 30 giorni.

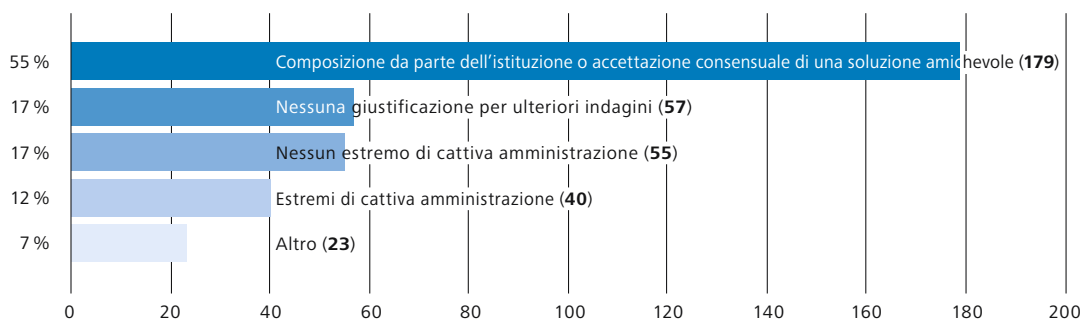
Come si può vedere nel grafico 1.9, in 179 casi chiusi nel 2010 si è ottenuto un esito positivo con la composizione della questione da parte dell'istituzione o l'accettazione consensuale di una soluzione amichevole. In 55 casi non si sono ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione. Si è invece accertata una cattiva amministrazione in 40 casi: in sette di questi l'istituzione ha accettato un progetto di raccomandazione (rispetto ai due del 2009), mentre 33 sono stati chiusi con osservazioni critiche (si veda il grafico 1.10), una delle quali ha portato alla presentazione di una relazione speciale al Parlamento. In 14 casi il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni per contribuire al miglioramento dei risultati futuri. I dati sono rappresentati in maniera dettagliata di seguito¹³.

¹². Sono inoltre compresi in questo dato i casi in cui il Mediatore avrebbe condotto un'indagine completa se il denunciante non avesse ritirato la denuncia, nonché i casi in cui il Mediatore non ha potuto procedere con l'indagine per la decisione del denunciante di adire la Corte.

¹³. L'analisi che segue si basa su indagini archiviate nel corso del 2010. Se un'indagine riguardava più di una denuncia, il Mediatore può essere giunto a diverse conclusioni.



Grafico 1.9: Risultati delle indagini archiviate



Nota: in alcuni casi le indagini sono state archiviate sulla base di due o più motivazioni. Per questo motivo, il totale delle percentuali di cui sopra supera il 100%.

Nessun riscontro di cattiva amministrazione

Nel 2010, 55 casi sono stati archiviati senza che fossero riscontrati gli estremi di una cattiva amministrazione. Tale esito non è necessariamente negativo per il denunciante, il quale riceve quantomeno una spiegazione esaustiva dall'istituzione chiamata in causa in merito alle azioni condotte nonché l'analisi indipendente del Mediatore sul caso. Al tempo stesso, questa conclusione rappresenta la prova tangibile che l'istituzione interessata ha agito in conformità ai principi di buona amministrazione.

Consiglio: diritto al rifiuto di accesso documentale

Il denunciante chiedeva pubblico accesso a una nota della presidenza del Consiglio sul presunto utilizzo di paesi europei da parte della CIA (Ufficio centrale d'informazione degli Stati Uniti) per il trasporto e la detenzione illegale di prigionieri. Il Consiglio affermava che la divulgazione del documento sarebbe stata pregiudizievole al buon funzionamento delle relazioni tra l'UE e gli Stati Uniti e che avrebbe ostacolato gli sforzi diplomatici volti a trovare soluzioni costruttive a problematiche in settori della massima importanza politica. Il Consiglio dichiarava che

non era possibile concedere un accesso parziale al documento in quanto le informazioni in esso contenute costituivano un unico indivisibile. L'indagine del Mediatore riguardava il presunto inadempimento nel fornire motivazioni sufficienti a rifiutare l'accesso parziale al documento. Il Consiglio sosteneva che non fosse possibile fornire più ampie motivazioni senza divulgare il contenuto del documento. Dopo aver esaminato il documento in questione, il Mediatore ha concluso che il Consiglio era autorizzato a rifiutare l'accesso per le motivazioni addotte.

523/2009/TS

Ulteriori osservazioni

Anche quando il Mediatore non riscontra gli estremi di una cattiva amministrazione o stabilisce che non vi è motivo per continuare l'indagine, può comunque formulare un'ulteriore osservazione ove individui l'opportunità di migliorare la qualità dell'amministrazione. Un'ulteriore osservazione non dovrebbe essere intesa come una critica mossa all'istituzione a cui è rivolta, bensì quale suggerimento su come migliorare una determinata prassi per poter elevare la qualità del servizio fornito ai cittadini. Nel 2010 il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni in 14 casi, tra cui i seguenti:

Denunce e indagini

Presunto inadempimento nel garantire l'anonimato e la parità di trattamento

In un caso riguardante l'EPSO, la denunciante lamentava che, in una delle sue prove scritte che era stata inviata ai correttori, fosse indicato, oltre al suo numero segreto, anche quello personale di candidatura, quando invece doveva esserci indicato soltanto il suo numero segreto. Sosteneva pertanto che i correttori e il comitato di selezione fossero venuti a conoscenza della sua identità. Nel suo parere l'EPSO spiegava che, per errore, la denunciante aveva ricevuto una copia diversa da quella inviata ai correttori e presentava le proprie scuse a riguardo. Il Mediatore ha ritenuto che la denunciante non avesse dimostrato di essere stata trattata in modo diverso da altri candidati. Tuttavia ha suggerito all'EPSO, in un'ulteriore osservazione, di aumentare la trasparenza delle proprie procedure di selezione, valutando di usare soltanto le copie scansionate degli elaborati delle prove ai fini della valutazione effettuata dai correttori, e concedendo ai candidati l'accesso ai propri elaborati scritti.

2831/2009/RT

Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata.

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata. A tal fine, la cooperazione tra istituzioni dell'Unione europea è essenziale. Ciò contribuisce inoltre a migliorare i rapporti tra istituzioni e cittadini e può evitare cause dispendiose in termini di costi e tempo.

Nel 2010 sono stati 179 i casi risolti dall'istituzione oppure in cui si è concordata una soluzione amichevole a seguito di una denuncia presentata al Mediatore¹⁴.

Presunta discriminazione linguistica

Un determinato numero di documenti necessari per partecipare a un invito a presentare proposte nel settore della protezione civile erano disponibili solo in inglese sul sito web della Commissione. Nella sua risposta a una denuncia inviata da un membro tedesco del Parlamento europeo, la Commissione ha sostenuto che: l'inglese era riconosciuto quale lingua standard per tale tipo di comunicazioni nel settore della protezione civile; i candidati potevano richiedere la traduzione dei documenti pertinenti; i candidati avevano la possibilità di presentare le proprie proposte in una qualsiasi delle lingue ufficiali dell'UE; la Commissione non ha mai interferito nella scelta della lingua; la Commissione era in grado di fornire le traduzioni dei documenti pertinenti entro dieci giorni; la Commissione avrebbe potuto estendere il termine ultimo per la presentazione delle proposte. Tuttavia, per quanto concerne i futuri inviti a presentare proposte in questo settore, la Commissione ha comunicato che avrebbe annunciato chiaramente ai candidati la possibilità di chiedere una versione linguistica diversa dei documenti pertinenti. Il denunciante si è detto soddisfatto della risposta e il Mediatore ha archiviato il caso.

1266/2009/KM

Qualora sia riscontrata in via preliminare la sussistenza di un caso di cattiva amministrazione, il Mediatore tenta, ove possibile, di addivenire a una soluzione amichevole. Nel corso dell'anno sono stati archiviati otto casi a fronte dell'accoglimento di una soluzione amichevole. Al termine del 2010 erano ancora pendenti 18 proposte di soluzioni amichevoli.

¹⁴. Come si è detto sopra, 91 di questi erano casi in cui l'intervento del Mediatore è servito a ottenere rapidamente una risposta a corrispondenza rimasta inevasa.



Caso di presunto trattamento iniquo del personale

La Commissione ha accettato la proposta di soluzione amichevole del Mediatore di risarcire il denunciante per il tardo reinserimento in un posto di lavoro. Il funzionario era stato collocato in congedo per inabilità lavorativa a far data dal 1° aprile 2004 ed era stato dichiarato in grado di riprendere il lavoro il 1° aprile 2005. La Commissione, tuttavia, impiegava due anni di tempo per offrirgli un posto a lui adatto nella stessa direzione generale dove precedentemente aveva lavorato e in cui si erano verificate le condizioni che ne avevano provocato la malattia. Poiché la Commissione gli offriva un risarcimento soltanto a partire dal 15 febbraio 2006, il Mediatore ha ricordato alla Commissione che secondo lo statuto dei funzionari essa era tenuta a reinserire il denunciante dal 1° aprile 2005 nella prima posizione corrispondente al suo profilo, a condizione che egli soddisfacesse i requisiti pertinenti. La buona amministrazione prevedeva inoltre che la Commissione si occupasse attivamente della ricerca di un posto idoneo per il denunciante.

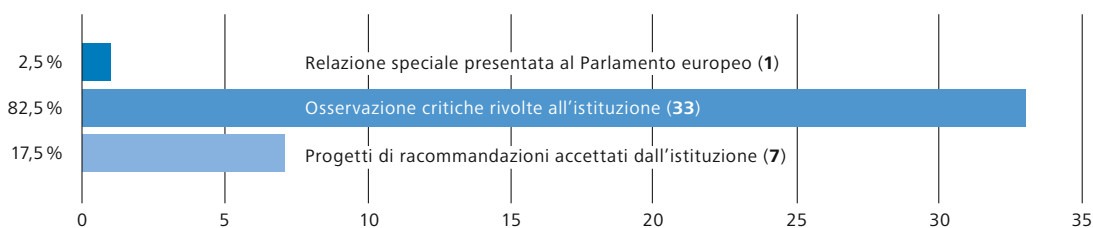
1131/2009/MF

In alcuni casi la denuncia può essere composta o è possibile addivenire a una soluzione amichevole perché l'istituzione interessata presenta un'offerta di risarcimento al denunciante. Qualsiasi offerta di tale natura è fatta *ex gratia*, vale a dire senza ammissione di responsabilità giuridica e senza creare un precedente.

Riscontro di cattiva amministrazione

Il Mediatore ha riscontrato gli estremi di una cattiva amministrazione nel 12 % dei casi archiviati nel 2010. In 33 di questi, l'archiviazione è stata accompagnata da osservazioni critiche rivolte all'istituzione interessata (35 casi nel 2009). Sette casi sono stati archiviati quando l'istituzione interessata ha accettato un progetto di raccomandazione formulato dal Mediatore. Queste conclusioni sono analizzate di seguito in maggior dettaglio.

Grafico 1.10: Indagini archiviate in cui è stata riscontrata cattiva amministrazione



Nota: in un caso in cui sono stati rinvenuti gli estremi di cattiva amministrazione, l'indagine è stata archiviata con una relazione speciale e un'osservazione critica. Per questo motivo, il totale delle percentuali di cui sopra supera il 100 %.

Denunce e indagini

Osservazioni critiche

Quando non è possibile addivenire a una soluzione amichevole o nel caso in cui la ricerca di tale soluzione non abbia buon esito, il Mediatore può decidere di archiviare il caso con un'osservazione critica all'istituzione interessata o di formulare un progetto di raccomandazione. In genere, il Mediatore formula un'osservazione critica quando: (i) l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, (ii) tale atto sembra non avere ripercussioni generali e (iii) non paiono necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. Il Mediatore inoltre formula un'osservazione critica quando ritiene che la presentazione di un progetto di raccomandazione non sia di particolare utilità oppure che non sia opportuno trasmettere una relazione speciale al Parlamento nei casi in cui l'istituzione interessata non accetti un progetto di raccomandazione.

L'osservazione critica conferma al denunciante la fondatezza della propria denuncia e spiega all'istituzione interessata le azioni che hanno determinato il caso di cattiva amministrazione, allo scopo di evitare che queste si ripetano in futuro.

Controversia relativa all'importazione di carne bovina dal Brasile

Un'organizzazione che rappresenta gli allevatori denunciava al Mediatore che la Commissione si sarebbe astenuta dal vietare le importazioni nell'UE di carne bovina proveniente dal Brasile, nonostante le prove ottenute nel marzo 2007 dimostrassero che tali importazioni potevano rappresentare un rischio a causa, in particolare, dell'afta epizootica. L'organizzazione formulava un'ulteriore accusa asserendo che la Commissione, dopo aver ricevuto una relazione dal proprio Ufficio alimentare e veterinario riguardante una missione in Brasile risalente al novembre 2007, non aveva agito in maniera ragionevole

e proporzionata contro la minaccia alla salute animale e pubblica che queste importazioni rappresentavano. Il Mediatore ha ritenuto che non ci fossero gli estremi di una cattiva amministrazione in merito all'accusa secondo cui la Commissione avrebbe dovuto imporre un divieto assoluto alle importazioni. Tuttavia, il Mediatore ha affermato che la Commissione non aveva spiegato in maniera adeguata perché, tra l'1° febbraio 2008 e il 15 marzo 2008, avesse permesso l'importazione di partite di carne bovina dal Brasile sebbene gli allevamenti da cui proveniva tale carne non fossero stati controllati e ispezionati conformemente ai requisiti ritenuti necessari dalla Commissione stessa per eliminare i rischi per la salute animale. Pertanto ha formulato un'osservazione critica. Il Mediatore ha formulato altresì un'osservazione supplementare secondo cui la Commissione avrebbe dovuto continuare a condurre missioni regolari in paesi terzi allo scopo di effettuare controlli sistematici.

2115/2007/FOR

Un'osservazione critica, tuttavia, non costituisce un rimedio per il denunciante. Nel caso in cui si debba fornire un rimedio, la cosa migliore da fare per l'istituzione, una volta ricevuta la denuncia, è prendere l'iniziativa di riconoscere l'episodio di cattiva amministrazione e offrire un rimedio adeguato. In alcuni casi, si potrebbe trattare di una semplice espressione di scuse. Così facendo, l'istituzione dimostra che si impegna a migliorare le relazioni con i cittadini e che, essendo consapevole del proprio errore, è in grado di evitare episodi analoghi in futuro.

Seguito dato alle osservazioni critiche e ulteriori osservazioni

Allo scopo di assicurare che le istituzioni possano imparare dagli errori compiuti e quindi evitare episodi di cattiva amministrazione in futuro, il Mediatore



informa il pubblico con cadenza annuale in merito ai risultati raccolti sul seguito dato dalle istituzioni alle osservazioni critiche e ulteriori. A tal fine si avvale di uno studio che pubblica sul suo sito web.

Seguito dato alle osservazioni critiche e alle ulteriori osservazioni presentate nel 2009¹⁵

Il Mediatore ha invitato le istituzioni interessate a rispondere, entro un periodo di sei mesi, alle osservazioni critiche e ulteriori formulate nel 2009. Il Mediatore ha ricevuto una risposta a tutte le osservazioni trasmesse, fatta eccezione per quattro casi in cui la risposta dalla Commissione è arrivata con un ritardo eccessivo per poter essere presa in considerazione.

Considerando assieme le osservazioni critiche e le ulteriori osservazioni presentate nel 2009, il tasso di follow-up soddisfacente si è attestato sull'81 %. Il seguito alle ulteriori osservazioni è stato soddisfacente nel 94 % dei casi,

(791/2005/FOR, 834/2007/TN, e 1342/2007/FOR), l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (2576/2008/GG), il Garante europeo della protezione dei dati (491/2008/PB), e la Banca europea per gli investimenti (244/2006/JMA). Nel contesto di questi procedimenti le istituzioni interessate hanno gestito il seguito dato in maniera esemplare.

Lo studio condotto dal Mediatore sul seguito dato alle osservazioni critiche e ulteriori gli ha offerto la possibilità di monitorare i progressi compiuti dalle istituzioni in termini di rispetto dei diritti fondamentali. Tra gli aspetti esaminati in questo studio si annoverano i diritti alla difesa e alla presunzione di innocenza, i diritti delle persone disabili, e i diritti fondamentali a una buona amministrazione e all'accesso pubblico ai documenti.

Considerando assieme le osservazioni critiche e le ulteriori osservazioni presentate nel 2009, il tasso di follow-up soddisfacente si è attestato sull'81 %.

mentre il tasso di follow-up soddisfacente delle osservazioni critiche è risultato significativamente più basso (70 %). Ciò sta a dimostrare che in questo ambito sono ancora necessari importanti interventi, da parte del Mediatore e delle stesse istituzioni, per persuadere i funzionari che adottare un approccio difensivo nei confronti del Mediatore altro non è che un'opportunità mancata per le istituzioni e rischia di danneggiare l'immagine dell'Unione.

Sette delle azioni di follow-up meritano una menzione speciale in quanto casi che dovrebbero fornire ad altre istituzioni un modello di reazione ottimale alle osservazioni critiche e ulteriori. Le istituzioni interessate sono il **Parlamento (2350/2007/RT)**, la **Commissione**

Progetti di raccomandazione

Qualora sia possibile per l'istituzione interessata eliminare il caso di cattiva amministrazione o il caso di cattiva amministrazione sia particolarmente serio o si riscontrino implicazioni generali, di norma il Mediatore trasmette un progetto di raccomandazione all'istituzione interessata. Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 6, dello statuto del Mediatore, l'istituzione è tenuta a trasmettere entro tre mesi un parere circostanziato. Nel 2010 sono stati trasmessi 16 progetti di raccomandazione. Inoltre, 11 progetti di raccomandazione formulati nel 2009 hanno portato a decisioni nel 2010, mentre altri tre casi sono stati archiviati in seguito a progetti di raccomandazione formulati nel 2008. Nel corso dell'anno sono stati

¹⁵. Lo studio è disponibile sul sito web del Mediatore all'indirizzo <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark>

Denunce e indagini

archiviati sette casi dopo l'accettazione di un progetto di raccomandazione da parte di un'istituzione, mentre in un altro caso non si è ritenuto necessario procedere con ulteriori indagini. Dieci casi sono stati chiusi con osservazioni critiche. Al termine del 2010 erano ancora oggetto di esame 15 progetti di raccomandazione, di cui tre formulati nel 2009 e 12 nel 2010.

Accertamento di presunte irregolarità

Un giornalista avvertiva la Commissione di alcune presunte irregolarità riguardanti il finanziamento di un edificio del Parlamento a Bruxelles. L'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) archiviava il caso senza raccomandare ulteriori misure. Il giornalista si rivolgeva al Mediatore sostenendo che l'OLAF non avrebbe esaminato seriamente e oggettivamente l'applicabilità della direttiva in materia di procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di servizi. L'OLAF affermava di aver effettivamente esaminato l'applicabilità della direttiva. Tuttavia dichiarava altresì che, non essendo stata rilevata alcuna irregolarità manifesta in grado di determinazione un'azione disciplinare o penale, la questione dell'eventuale applicabilità della direttiva non era stata oggetto di un'ulteriore indagine approfondita. Il Mediatore ha affermato che un'interpretazione ristretta del mandato dell'OLAF potrebbe effettivamente limitare la sua capacità di svolgere i compiti a essa spettanti di lotta alla frode, alla corruzione nonché a qualsiasi altra attività illegale che colpisce gli interessi economici dell'UE. Il Mediatore ha formulato un progetto di raccomandazione invitando l'OLAF a riesaminare l'esito della sua indagine. Mentre l'OLAF ribadiva di aver condotto l'indagine correttamente e con la debita diligenza, ha confermato di aver nominato un investigatore per effettuare una nuova valutazione del caso.

1450/2007/BEH

Relazioni speciali

Se un'istituzione dell'Unione europea non risponde in modo soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore trasmette una relazione speciale al Parlamento europeo. La relazione speciale può essere eventualmente corredata di raccomandazioni.

Come rilevato nella *Relazione annuale 1998* del Mediatore europeo, la possibilità di trasmettere una relazione speciale al Parlamento è fondamentale per l'attività del Mediatore. La relazione speciale al Parlamento europeo è l'ultima azione sostanziale che il Mediatore può intraprendere nella trattazione di un caso, dal momento che l'adozione di una risoluzione e l'esercizio dei poteri del Parlamento rientrano nel giudizio politico di quest'ultimo. Naturalmente, il Mediatore fornisce le informazioni e l'assistenza di cui necessita il Parlamento per l'esame della relazione speciale.

Il regolamento del Parlamento europeo conferisce alla commissione per le petizioni la responsabilità dei rapporti del Parlamento con il Mediatore. Durante la riunione della commissione per le petizioni del 12 ottobre 2005, il Mediatore si è impegnato, ai sensi dell'articolo 205, paragrafo 3, del regolamento del Parlamento, a comparire dinanzi alla commissione, su propria iniziativa, ogniqualvolta presenti una relazione speciale al Parlamento.

Nel 2010 è stata presentata una relazione speciale al Parlamento europeo:



Mancata cooperazione leale e in buona fede con il Mediatore

Il Mediatore presentava al Parlamento una relazione speciale durante un'indagine svolta a fronte di una denuncia sull'accesso a documenti riguardanti le emissioni di CO₂ prodotte dalle automobili. La Commissione rifiutava l'accesso a tre lettere inviate dalla Porsche AG all'ex vicepresidente della Commissione Verheugen, sostenendo che la loro divulgazione avrebbe compromesso la tutela degli interessi commerciali della Porsche AG. Dopo aver consultato i documenti in questione, il Mediatore formulava un progetto di raccomandazione alla Commissione in cui affermava che quest'ultima avrebbe dovuto accordare l'accesso integrale alle tre lettere inviate o considerare la possibilità di divulgarle in parte. La Commissione non replicava al progetto di raccomandazione per quasi 15 mesi, benché il termine fissato dal trattato sia di soli tre mesi. Inoltre, la Commissione ometteva di adempiere l'impegno di comunicare alla Porsche AG la sua intenzione di fornire una divulgazione dei documenti in questione. Tali mancanze costituivano una violazione dell'obbligo, spettante alla Commissione, di leale collaborazione con il Mediatore.

676/2008/RT

1.5 Casi modello di buona prassi

Dieci casi esemplari archiviati nel 2010 fungono da modello delle migliori prassi. Essi rappresentano per tutte le istituzioni dell'Unione europea un modello di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore e sono evidenziati in colore blu nella presente relazione.

Per quanto concerne la trasparenza, l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) ha concesso l'accesso pubblico ai rapporti su studi clinici e ai rispettivi protocolli di sperimentazione per due medicinali antiobesità e ha provveduto ad adottare e pubblicare una nuova politica in materia di accesso documentale, finalizzata a fornire al pubblico un accesso più ampio alla documentazione in suo possesso (**2560/2007/BEH**)¹⁶. Nel caso **793/2007/BEH**, il Parlamento ha accordato accesso a documenti riguardanti il finanziamento del suo acquisto di alcuni edifici a Bruxelles. In risposta alle ulteriori affermazioni del denunciante, il Parlamento ha chiarito le dichiarazioni rese e fornito informazioni supplementari sulla procedura seguita volta a garantire il finanziamento esterno. Nel caso **2145/2009/RT**, la Banca europea per gli investimenti (BEI) ha contattato le autorità nazionali del Tagikistan al fine di fornire accesso a un accordo quadro richiesto da una ONG. L'accordo è stato pubblicato sul sito web dell'ambasciata della Repubblica di Tagikistan presso il Regno del Belgio e, il giorno successivo, la BEI ha fornito alla denunciante il link.

Dieci casi esemplari archiviati nel 2010 fungono da modello delle migliori prassi.

¹⁶. Pertinente all'argomento è anche il caso **2493/2008/TS**. Le relative indagini sono ancora in corso.

Denunce e indagini

Quanto ad appalti e contratti, la Commissione ha pagato al denunciante 6 025 EUR, nonché 1 586 EUR di interessi dopo che il Mediatore ha chiesto alla Commissione di riconsiderare l'affermazione dell'associazione secondo cui la Commissione, a torto, aveva ridotto il pagamento finale ([3249/2008/KM](#)). Nel caso [255/2009/JF](#), a seguito dell'indagine del Mediatore, l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA), dopo aver riesaminato i propri fascicoli, ha annullato la sua domanda di rimborso di 2 364 EUR. Inoltre, l'EACEA ha corrisposto alla denunciante un ulteriore importo di 2 722 EUR dopo che il Mediatore aveva rilevato che la ONG aveva commesso un errore evidente al momento della compilazione del modulo di domanda di sovvenzione, motivo per cui non era stato corrisposto l'importo corretto per le spese di viaggio dei partecipanti. Il Mediatore ha inserito questo caso tra i casi modello del 2010, a dimostrazione di come le istituzioni possano applicare il principio di equità nella loro attività.

Due casi riguardano i diritti delle persone affette da disabilità. Nel caso [1226/2008/OV](#) la Commissione ha concordato di assegnare un posto di parcheggio riservato a una funzionaria della Commissione, rimasta disabile a seguito di un grave incidente. Nel caso [129/2009/VL](#) relativo al sostegno ai familiari disabili a carico di funzionari del Consiglio, il Mediatore ha concluso che il Consiglio aveva pienamente attuato i pertinenti diritti statutari, aveva disposto misure interne appropriate per permettere l'esercizio di tali diritti e aveva adottato misure supplementari che andavano oltre i diritti garantiti dallo statuto del personale.

In un caso ([906/2009/JF](#)) che illustra come il rispetto della buona amministrazione vada oltre il mero rispetto della legalità, il Mediatore ha invitato la Commissione ad assumersi la responsabilità dei suoi reiterati errori amministrativi riguardanti la retribuzione di un agente ausiliario. La Commissione ha accettato di annullare la sua richiesta di rimborso benché fosse legittimata a recuperare l'importo in questione. Nel caso [2924/2007/TS](#) il Comitato economico e sociale europeo (CESE) ha accettato di pagare alla denunciante 3 965 EUR a titolo di liquidazione finanziaria per le spese materiali sostenute a seguito delle sue azioni. Il Comitato aveva erroneamente informato la denunciante che era stata scelta per il posto prima che l'autorità che ha il potere di nomina avesse adottato una decisione formale riguardo alla sua assunzione. Due settimane prima dell'inizio del lavoro previsto, il CESE la informava che non poteva essere assunta. Allora, la denunciante aveva già rassegnato le dimissioni dal lavoro in Finlandia e affittato un appartamento a Bruxelles.

Nel caso [1182/2009/JF](#), in risposta a una proposta di soluzione amichevole, l'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) si è scusata con il denunciante e ha rivisto le sue notifiche formali. Dall'indagine del Mediatore è emerso che, nel richiedere il versamento di un diritto, l'AESA aveva emesso una notifica formale che prevedeva, tra l'altro, l'annullamento dei certificati di cui il denunciante era titolare. Il Mediatore ha ritenuto che, nella fattispecie, la notifica fosse sproporzionata, abusiva e persino potenzialmente illegale. L'AESA ha altresì informato il Mediatore della sua intenzione di proporre modifiche alla legislazione applicabile.



1.6 Analisi tematica delle indagini archiviate

Le decisioni conclusive sono generalmente pubblicate sul sito web del Mediatore europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in inglese e nella lingua del denunciante, se diversa. Una sintesi di alcuni casi è pubblicata sul sito web in tutte e 23 le lingue ufficiali dell'UE. Le sintesi proposte rispecchiano la varietà di ambiti e di istituzioni dell'Unione europea interessate dalle 326 decisioni di archiviazione adottate nel 2010 nonché le diverse ragioni alla base dell'archiviazione.

La presente sezione, anziché trattare un numero così vasto di casi come negli anni precedenti, intende piuttosto analizzare le conclusioni in fatto e in diritto più significative contenute nelle decisioni adottate dal Mediatore a chiusura delle indagini nel 2010. Essa comprende casi che

L'analisi è organizzata in termini di una classificazione tematica in base all'oggetto di indagine, articolata in sette principali categorie:

- trasparenza, accesso pubblico e dati personali;
- il ruolo di custode dei trattati della Commissione;
- aggiudicazione di appalti e assegnazione di sovvenzioni;
- esecuzione di contratti;
- amministrazione e statuto del personale;
- concorsi e procedure di selezione;
- questioni istituzionali, politiche e di altro genere.

Si rileva che, spesso, le categorie summenzionate tendono a sovrapporsi. Per esempio, nell'ambito di denunce concernenti le assunzioni o il ruolo della Commissione come custode dei trattati emergono di frequente problemi di trasparenza. Si rammenta inoltre che le

La presente sezione, anziché trattare un numero così vasto di casi come negli anni precedenti, intende piuttosto analizzare le conclusioni in fatto e in diritto più significative contenute nelle decisioni adottate dal Mediatore a chiusura delle indagini nel 2010.

hanno avuto un impatto significativo in termini di promozione della trasparenza e della buona amministrazione nelle istituzioni comunitarie, casi che si sono conclusi con un esito positivo per il denunciante, e casi che hanno consentito al Mediatore di chiarire importanti punti di diritto o di affrontare tematiche che prima non gli si erano presentate. Alla luce degli sforzi compiuti dal Mediatore al fine di promuovere l'applicazione della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, vengono trattati anche casi che riguardano i diritti sanciti nella Carta stessa.

categorie non sono elencate nell'ordine in cui figurano nel grafico 1.11¹⁷.

Trasparenza, accesso pubblico e dati personali

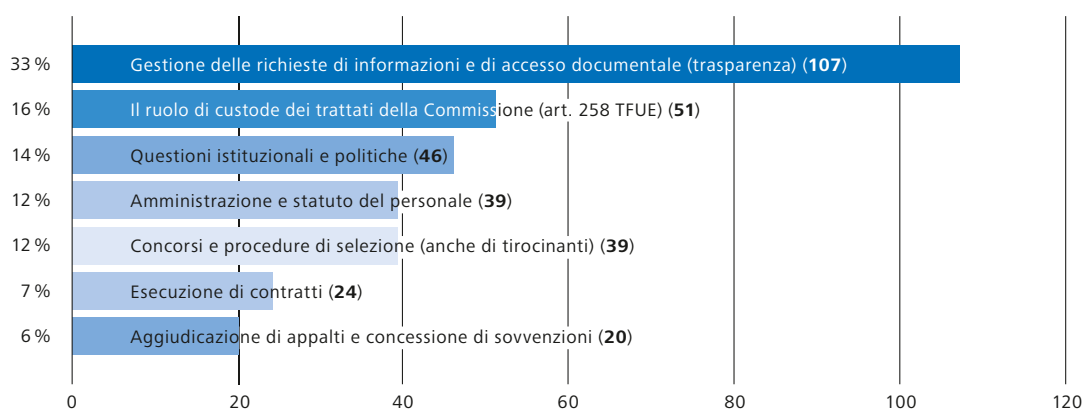
Accesso pubblico ai documenti

L'articolo 10, paragrafo 3, del TUE fa riferimento alle decisioni che, all'interno dell'Unione, devono essere adottate «nella maniera il più possibile aperta e vicina ai cittadini», mentre l'articolo 15, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) prevede che le istituzioni,

¹⁷ Il grafico 1.11 fornisce informazioni su tutte le indagini completate nel 2010 in base all'argomento. Il grafico intende fornire al lettore un'indicazione dell'importanza dell'argomento trattato in termini di volume di lavoro generale del Mediatore.

Denunce e indagini

Grafico 1.11: Oggetto delle indagini archiviate



gli organi e gli organismi dell'Unione operino nel modo più trasparente possibile al fine di promuovere il buon governo e garantire la partecipazione della società civile. L'articolo 15, paragrafo 3, del TFUE stabilisce il diritto di accesso ai documenti delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione. Questo diritto è altresì sancito dall'articolo 42 della Carta. Il regolamento (CE) n. 1049/2001 disciplina questo diritto fondamentale di accesso ai documenti¹⁸.

Il regolamento (CE) n. 1049/2001 permette ai richiedenti di scegliere le modalità di riparazione: essi possono contestare un rifiuto di accesso totale o parziale tramite ricorso giurisdizionale ai sensi dell'articolo 263 del TFUE oppure presentando una denuncia al Mediatore. Nel 2010 il Mediatore ha archiviato indagini concernenti 22 denunce relative all'applicazione del regolamento (CE) n. 1049/2001, 14 delle quali contro la Commissione. Tali indagini riguardavano sia questioni procedurali sia l'applicazione delle eccezioni all'accesso pubblico stabilite dal regolamento.

Ritardi e problemi procedurali

Diverse denunce hanno riguardato presunti casi di ritardo. Per esempio, nel caso **1438/2008/DK** il Mediatore ha criticato la Commissione per aver impiegato cinque mesi al fine di prendere una decisione relativa a una richiesta di accesso pubblico e per non aver fornito ragioni valide e adeguate al riguardo. Nel caso **1302/2009/TS** il denunciante sosteneva che, nonostante il fatto che la Commissione avesse infine accordato un accesso parziale ai documenti richiesti, aveva ritardato inutilmente la risposta alle domande iniziali¹⁹. Poiché il denunciante aveva scelto di non presentare una domanda di conferma, pur avendone il diritto, il Mediatore ha ritenuto che non fossero necessarie ulteriori indagini. Il Mediatore ha rilevato, tuttavia, che la Commissione non aveva fornito al denunciante l'indicazione di quanto tempo avrebbe impiegato per trattare la domanda iniziale. Il Mediatore ha osservato che in casi futuri sarebbe opportuno che la Commissione fornisca tale indicazione, al fine di consentire ai richiedenti di prendere una decisione informata

¹⁸. Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione, GU 2001 L 145, pag. 43. Il 30 aprile 2008 la Commissione ha avanzato una proposta (COM(2008)229 def.) per modificare e sostituire il regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione. Nel corso del 2010 sono proseguite le discussioni in merito a questa revisione della normativa.

¹⁹. Il regolamento (CE) n. 1049/2001 stabilisce una procedura in due fasi per l'esame delle domande. Se l'istituzione non risponde a una domanda iniziale entro 15 giorni lavorativi, il richiedente ha il diritto di presentare una domanda di conferma. Se la domanda di conferma è respinta, o in mancanza di risposta entro 15 giorni lavorativi, il richiedente ha il diritto di portare la questione dinanzi al tribunale, o di presentare una denuncia presso il Mediatore europeo.



riguardo all'opportunità di presentare subito una domanda di conferma.

Nel caso **355/2007/FOR** (si veda anche più avanti) il Mediatore ha preso nota dell'argomentazione del denunciante secondo cui il problema della tardività nella registrazione e nell'invio di risposte alle richieste da parte della Commissione si verifica piuttosto di frequente. Egli ha sottolineato di aver già affrontato questo tema in passato²⁰ e ha annunciato che continuerà a monitorare, sulla base delle denunce a lui presentate, l'impegno della Commissione al rispetto dei termini di cui al regolamento (CE) n. 1049/2001. Qualora dovessero pervenirgli segnalazioni di un problema sistemico all'interno dei servizi della Commissione, il Mediatore provvederà all'apertura di un'indagine di propria iniziativa sulla questione.

Il Mediatore ha emesso due osservazioni critiche con riferimento agli aspetti procedurali del caso **3163/2007/KM**. Secondo il suo parere, la Commissione non aveva indicato un motivo valido per la proroga del limite di tempo necessario per occuparsi della domanda di conferma del denunciante. Inoltre, la Commissione avrebbe dovuto trasmettere l'iniziale richiesta del denunciante di accesso ai documenti al proprio segretariato generale o, quantomeno, avrebbe dovuto comunicare al denunciante dove presentare la propria domanda.

Controversie riguardanti l'applicazione delle eccezioni

In molte delle altre indagini in questo ambito, il Mediatore si è occupato delle eccezioni all'accesso pubblico previste dall'articolo 4 del regolamento (CE) n. 1049/2001.

Tre casi vertevano su richieste di accesso a documenti relativi alla normativa europea in materia di concorrenza. Il caso **1039/2008/FOR** riguardava il rifiuto della Commissione di accogliere una richiesta di accesso pubblico a documenti relativi a un'inchiesta antidumping. Alla luce della recente giurisprudenza della Corte di giustizia²¹, il Mediatore ha ritenuto che, nell'interpretare il modo in cui le eccezioni enumerate all'articolo 4 del regolamento (CE) n. 1049/2001 si applicano ai documenti utilizzati nei procedimenti di inchiesta, occorre tenere conto delle regole stabilite specificamente da tali procedure. Il Mediatore ha osservato che il regolamento antidumping di base nega espressamente alla parte indagata il diritto di consultare documenti riservati presentati da terzi nonché documenti interni delle istituzioni o degli Stati membri. A parere del Mediatore, il regolamento n. 1049/2001 non intende modificare la natura del procedimento di inchiesta della Commissione previsto dal regolamento antidumping di base consentendo l'accesso pubblico a documenti che la parte indagata non ha diritto di ottenere. Ha inoltre rilevato che l'inchiesta in questione non era ancora definitivamente conclusa quando è stata adottata la decisione sull'accesso pubblico. Alla luce delle precedenti considerazioni, la Commissione, nel rifiutare l'accesso ai documenti interni, era legittimata a basarsi sull'eccezione per la tutela degli obiettivi delle attività ispettive (articolo 4, paragrafo 2, terzo trattino del regolamento). Il Mediatore ha inoltre riscontrato che la Commissione aveva effettuato una valutazione concreta e individuale dei documenti di terzi al fine di confermarne la riservatezza, e che il trascorrere del tempo non aveva

²⁰. Nella sua decisione relativa al caso **3697/2006/PB** il Mediatore ha formulato l'ulteriore osservazione seguente: «Il Mediatore ricorda che, ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1 e articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n.1049/2001 le domande di accesso ai documenti e le domande di conferma devono essere trattate tempestivamente e che una risposta a una domanda di accesso o a una domanda di conferma deve essere fornita entro 15 giorni lavorativi dalla data di registrazione della domanda. Il Mediatore ritiene che l'obbligo di gestione tempestiva delle domande implichi che la Commissione debba organizzare i suoi servizi amministrativi in modo tale da assicurare che le domande vengano registrate non oltre il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione».

²¹. Causa C-139/07 P, *Commissione delle Comunità europee contro Technische Glaswerke Ilmenau*, sentenza del 29 giugno 2010, non ancora pubblicata nella Raccolta.

Denunce e indagini

reso tali documenti meno sensibili dal punto di vista commerciale. Anche il caso **2953/2008/FOR** riguardava l'eccezione per la tutela degli obiettivi delle attività ispettive. La Commissione rifiutava di concedere accesso pubblico a una valutazione preliminare finalizzata all'ottenimento di un'assunzione di impegno da parte del fornitore tedesco di energia E.ON. in virtù della quale quest'ultimo avrebbe dovuto impegnarsi a porre termine a una sospetta violazione della normativa europea in materia di concorrenza. Il Mediatore ha osservato che la procedura di assunzione di impegni fa leva sulla disponibilità della Commissione e della parte sottoposta a indagine a mantenere un atteggiamento flessibile e cooperativo, basato sulla fiducia reciproca. Il Mediatore ha convenuto sul fatto che divulgare il contenuto della valutazione preliminare, prima che un accordo definitivo fosse stato raggiunto e reso vincolante, avrebbe potuto pregiudicare la disponibilità di E.ON. a cooperare. Ciò, a sua volta, avrebbe potuto compromettere il completamento delle indagini. Il Mediatore ha inoltre ritenuto non sussistere un interesse pubblico prevalente alla divulgazione del documento. Nel caso **3699/2006/ELB**, i denunciati intendevano utilizzare i documenti menzionati in una decisione riguardante il diritto della concorrenza dell'Unione europea in un'azione legale per danni sollevata dinanzi a un tribunale nazionale contro una ditta che, a detta della Commissione, aveva violato il diritto della concorrenza dell'Unione europea. Ancora una volta, la Commissione si basava sull'eccezione per la tutela degli obiettivi delle attività ispettive, nonché su quella riguardante gli interessi commerciali (articolo 4, paragrafo 2, primo trattino). Dopo avere preso visione dei documenti, il Mediatore ha concluso che contenevano informazioni commercialmente sensibili. Ha quindi domandato alla Commissione

di bilanciare l'interesse pubblico alla divulgazione con la tutela delle finalità delle indagini e degli interessi commerciali. Più nello specifico, il Mediatore ha chiesto alla Commissione di valutare se la divulgazione dei documenti fosse di pubblico interesse qualora, di conseguenza, l'effetto deterrente del diritto della concorrenza dell'UE fosse reso più incisivo rendendo più semplice la presentazione di cause per danni dinanzi ai tribunali nazionali. In linea di principio, la Commissione, pur svolgendo l'esercizio di valutazione richiesto dal Mediatore, ha espresso il proprio disaccordo sul fatto che la diffusione dei documenti in questo caso rientrasse nel pubblico interesse. Il Mediatore ha formulato un'ulteriore osservazione riguardo al modo in cui la Commissione potrebbe promuovere l'interesse pubblico nel *private enforcement*.

In altri due casi riguardanti, tra l'altro, documenti provenienti dagli Stati membri, il Mediatore ha ricordato alla Commissione i suoi obblighi in linea con la sentenza della Corte di giustizia nella causa *Regno di Svezia/Commissione*²². Nel caso **355/2007/FOR** una federazione di organizzazioni ambientaliste chiedeva alla Commissione di avere accesso a una serie di documenti relativi a una decisione della Commissione che aveva giudicato conforme alle normative ambientali dell'UE il progetto di un porto industriale a Granadilla, sull'isola di Tenerife (Spagna). La Commissione rispondeva che la diffusione di taluni documenti interni avrebbe pregiudicato il suo processo decisionale (articolo 4, paragrafo 3, primo e secondo comma). Inoltre dichiarava che la Spagna aveva chiesto che non fossero pubblicati i documenti in possesso della Commissione provenienti da quel paese (articolo 4, paragrafo 5). Il Mediatore ha ritenuto che uno solo dei documenti interni non dovesse essere divulgato. Inoltre, per quanto riguarda i documenti provenienti dalla Spagna, ha concluso

22. Causa C-64/05 P, *Regno di Svezia (IFAW) contro Commissione delle Comunità europee*, Racc. 2007, pag. I-11389.



che la Commissione dovrebbe avviare un dialogo con le autorità spagnole per assicurarsi che sussistessero effettivamente validi argomenti contro la divulgazione. In risposta al suo progetto di raccomandazione, la Commissione ha reso pubblici i documenti interni. Archiviando il caso, il Mediatore ha formulato un'osservazione critica riguardo alla mancata verifica da parte della Commissione, mediante un dialogo genuino con le autorità spagnole, dell'esistenza di motivi adeguati per negare la concessione dell'accesso pubblico ai documenti provenienti dalla Spagna. Il caso **2219/2008/MHZ** riguardava il rifiuto della Commissione di concedere accesso a un documento relativo a una procedura di infrazione nei confronti della Germania. Le autorità tedesche invocavano diverse eccezioni previste dal regolamento (CE) n. 1049/2001 e il denunciante lamentava il fatto che la Commissione non avesse valutato a sua volta l'applicabilità di tali eccezioni. Il Mediatore ha riscontrato che solo due delle eccezioni indicate nella motivazione della Commissione sembravano giustificate. La Commissione, inoltre, non aveva effettuato una valutazione volta a determinare l'esistenza di un interesse pubblico prevalente alla divulgazione. Egli ha invitato la Commissione a riesaminare il proprio rifiuto, alla luce della sentenza della Corte nella causa *Regno di Svezia/Commissione*. In risposta, la Commissione ha valutato l'applicabilità dell'eccezione riguardante la tutela degli obiettivi delle attività di indagine e si è discostata dall'eccezione fatta valere dalle autorità tedesche circa la tutela delle relazioni internazionali (articolo 4, paragrafo 1, lettera a), terzo trattino). Il Mediatore ha accolto con favore questa risposta e, avendo riscontrato l'applicabilità delle eccezioni riguardanti la tutela sia degli interessi commerciali sia della politica economica (articolo 4, paragrafo 1, lettera a), quarto trattino), ha ammesso l'impossibilità di divulgare la lettera.

Il caso **1195/2010/OV** concerneva il rifiuto da parte della Commissione di concedere accesso al suo manuale interno relativo alla gestione dell'esame dell'evoluzione delle carriere. Essa sosteneva che quest'ultimo contenesse riflessioni per uso interno e che la sua divulgazione avrebbe pregiudicato gravemente il processo decisionale dell'istituzione (articolo 4, paragrafo 3) nonché la tutela della consulenza legale (articolo 4, paragrafo 2, secondo trattino). In risposta all'indagine del Mediatore, la Commissione ha deciso di concedere al denunciante pieno accesso al documento e ha presentato le proprie scuse per non aver risposto entro il termine prescritto dal regolamento (CE) n. 1049/2001.

Nel 2010, la Commissione non è stata l'unica istituzione interessata da indagini riguardanti l'accesso documentale. Il caso **793/2007/BEH** riguardava il rifiuto del Parlamento a concedere accesso a documenti relativi al finanziamento del suo acquisto di alcuni edifici a Bruxelles. Il denunciante lamentava inoltre che il Parlamento potrebbe aver reso dichiarazioni fuorvianti e non corrette riguardo all'applicabilità delle direttive dell'UE in materia di aggiudicazione di appalti pubblici all'acquisto in questione. Il Mediatore ha chiesto al Parlamento di rendere accessibili i documenti richiesti e di rettificare o chiarire le dichiarazioni riguardo, in particolare, la pertinenza di una sentenza della Corte di giustizia in merito all'accordo finanziario scelto. Il Parlamento ha convenuto di concedere l'accesso in quanto la divulgazione dell'informazione di natura economica contenuta nei documenti non avrebbe compromesso gli interessi commerciali. Insistendo sul fatto che le dichiarazioni rese non erano in alcun modo scorrette o fuorvianti, ha presentato ulteriori osservazioni dettagliate sulla pertinenza di detta sentenza, chiarendo il motivo per cui era considerata inapplicabile. Ha infine fornito informazioni supplementari

Denunce e indagini

sulla procedura seguita volta a garantire il finanziamento esterno.

Altri due casi, il **523/2009/TS²³** e il **944/2008/OV**, riguardavano il rifiuto del Consiglio di concedere accesso a documenti concernenti la lotta al terrorismo sulla base dell'eccezione che riguarda la tutela dell'interesse pubblico in ordine alle relazioni internazionali. Dopo aver ispezionato i documenti, il Mediatore ha concluso che la posizione del Consiglio era giustificata²⁴.

Nel 2010 il Mediatore si è occupato di due importanti casi di accesso documentale riguardanti l'Agenzia europea per i medicinali (EMA). L'EMA approva e monitora i medicinali immessi sul mercato dell'UE con l'obiettivo di proteggere la salute pubblica.

Nel 2010 il Mediatore si è occupato di due importanti casi di accesso documentale riguardanti l'Agenzia europea per i medicinali (EMA). L'EMA approva e monitora i medicinali immessi sul mercato dell'UE con l'obiettivo di proteggere la salute pubblica. Il caso **2560/2007/BEH** riguardava una richiesta di accesso ai rapporti su studi clinici e ai rispettivi protocolli di sperimentazione per due medicinali antiobesità. I denunciatori intendevano condurre un'analisi indipendente dato che, a loro avviso, erano frequenti comunicazioni non obiettive sulle sperimentazioni di farmaci. L'EMA inizialmente si era rifiutata di divulgare i documenti a motivo che ciò avrebbe pregiudicato gli interessi commerciali delle case farmaceutiche. A seguito di un'ispezione dei documenti, il Mediatore ha concluso che non contenevano informazioni sulla composizione dei farmaci antiobesità di cui trattasi, né altre informazioni riservate dal punto di vista commerciale. Ha quindi concluso che la loro divulgazione non avrebbe, quindi, pregiudicato interessi commerciali. In risposta, l'EMA ha annunciato la divulgazione

dei rapporti e dei protocolli sugli studi. Nel caso **2493/2008/TS** il Mediatore ha raccomandato all'EMA di divulgare i rapporti relativi a sospette reazioni avverse a medicinali usati nel trattamento di gravi forme di acne. EMA ha concesso l'accesso ai documenti²⁵.

Infine, nel caso **2145/2009/RT** un'organizzazione non governativa chiedeva alla Banca europea per gli investimenti (BEI) di avere accesso all'accordo quadro («l'accordo») concluso dalla BEI e dalla Repubblica di Tagikistan. La BEI rifiutava l'accesso all'accordo, adducendo che questo non era ancora stato ratificato dalle autorità nazionali. La denunciante osservava che l'eccezione non veniva menzionata nelle norme rilevanti in materia di accesso ai documenti della BEI. La BEI ha replicato che, a seguito di nuovi contatti con le autorità nazionali del Tagikistan, l'accordo era stato pubblicato sul sito Internet dell'ambasciata della Repubblica di Tagikistan presso il Regno del Belgio e ha fornito alla denunciante il relativo link.

Accesso pubblico alle informazioni

L'articolo 41 della Carta sancisce che ogni individuo ha diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni e dagli organi dell'Unione. Ciò comprende anche il diritto a ricevere una risposta. Nel 2010 il Mediatore si è occupato di 164 casi in cui il cittadino ha sostenuto che l'amministrazione non avesse risposto alla sua domanda, o solo in modo non adeguato. Tre casi sono stati trattati

²³. Un resoconto più dettagliato del caso viene fornito nella sezione 1.4 sotto il titolo «Nessun riscontro di cattiva amministrazione».

²⁴. Come sottolineato nella sezione 1.1 sulle procedure del Mediatore, tali indagini hanno portato a una decisione del Consiglio relativa all'applicazione delle norme di sicurezza nel contesto di un'ispezione da parte del Mediatore di documenti classificati «*Restreint EU*».

²⁵. In questo caso sono ancora in corso ulteriori indagini riguardanti il contenuto specifico delle informazioni che devono essere divulgate per quanto concerne rapporti relativi a gravi reazioni avverse a medicinali. Le indagini si dovrebbero concludere all'inizio del 2011 e il resoconto del caso sarà trattato integralmente nella *Relazione annuale 2011*.



rapidamente grazie alle procedure semplificate. Il caso **3364/2008/IP** costituisce un esempio di un'indagine in cui il denunciante lamentava il presunto inadempimento nel fornire informazioni. Più specificamente, il denunciante sosteneva che l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA) avesse omesso di rispondere a una sua richiesta di spiegazioni riguardante l'uso di punteggi negativi nella procedura di valutazione del progetto che egli stava coordinando. Nel corso dell'indagine, l'EACEA ha riconosciuto il suo inadempimento e ha fornito al denunciante l'informazione richiesta.

Protezione dei dati

La Carta dei diritti fondamentali comprende, agli articoli 7 e 8, i diritti fondamentali del rispetto della vita privata e della protezione dei dati di carattere personale. Questi diritti sono stati trattati nel caso **2682/2008/ELB** in cui un giornalista italiano si è rivolto al Mediatore per denunciare il rifiuto da parte del Parlamento di fornirgli dati statistici relativi alle assenze dei membri del Parlamento europeo provenienti da diversi Stati membri per motivi di ordine medico. Il Mediatore ha consultato il Garante europeo della protezione dei dati, secondo cui, in particolari circostanze, i singoli membri del Parlamento europeo potrebbero essere identificati a partire dai dati statistici richiesti. In virtù di quanto disposto dal regolamento (CE) n. 45/2001 concernente la protezione dei dati²⁶, il Mediatore ha

concluso che il rigetto della richiesta del denunciante da parte del Parlamento non rappresentava un caso di cattiva amministrazione.

Il ruolo di custode dei trattati della Commissione

Lo Stato di diritto è uno dei capisaldi dell'Unione europea. Uno dei doveri principali della Commissione è quello di essere custode dei trattati²⁷. L'articolo 258 del TFUE istituisce una procedura generale nell'ambito della quale la Commissione può esaminare e riferire alla Corte di giustizia eventuali infrazioni al diritto dell'UE da parte degli Stati membri. La Commissione può avviare indagini di propria iniziativa, sulla base di denunce o in seguito alla richiesta del Parlamento europeo di esaminare le petizioni a esso rivolte ai sensi dell'articolo 227 del TFUE. Altre procedure si applicano in relazione a questioni specifiche, quali aiuti di Stato illegittimi.

In questo contesto va menzionato il progetto «EU Pilot»²⁸, un metodo di lavoro sviluppato tra la Commissione e gli Stati membri allo scopo di porre rimedio alle violazioni del diritto dell'UE il prima possibile senza ricorrere alle procedure di infrazione. Questo progetto mira a garantire un'attuazione più efficace del diritto comunitario da parte degli Stati membri e una risoluzione più rapida delle denunce sporte da cittadini e aziende. Il Mediatore ha seguito attentamente gli sviluppi del progetto «EU Pilot» dal suo lancio nel 2007 nell'ottica di assicurarne il funzionamento nel modo più trasparente possibile per i denunciati.

²⁶. Regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati, GU 2001 L 8, pag. 1.

²⁷. L'articolo 17 TUE impone alla Commissione di «[vigilare] sull'applicazione dei trattati e delle misure adottate dalle istituzioni in virtù dei trattati».

²⁸. Si veda la comunicazione della Commissione dal titolo «Un'Europa dei risultati – Applicazione del diritto comunitario», COM(2007)502.

Denunce e indagini

Il Mediatore europeo riceve e tratta le denunce sporte nei confronti della Commissione nel suo ruolo di custode dei trattati.

Il Mediatore europeo riceve e tratta le denunce sporte nei confronti della Commissione nel suo ruolo di custode dei trattati. Ogni volta che il Mediatore avvia un'indagine a seguito di tali denunce, egli ha sempre cura di spiegare che l'indagine non valuterà la presenza o meno di un'infrazione, in quanto non rientra nel mandato del Mediatore europeo considerare le azioni delle autorità degli Stati membri. L'indagine del Mediatore mira soltanto a valutare il comportamento adottato dalla Commissione nell'esaminare e trattare la denuncia di infrazione sottoposta alla sua attenzione. Il Mediatore è autorizzato a valutare gli aspetti sia procedurali sia sostanziali del comportamento della Commissione.

Obblighi procedurali

Quanto agli obblighi procedurali della Commissione nei confronti dei denunciati, il punto di riferimento principale del Mediatore consiste in una comunicazione formulata dalla Commissione nel 2002²⁹. La comunicazione fissa un obbligo relativo alla registrazione delle denunce e alcune eccezioni a tale obbligo, nonché i termini entro cui gestire le denunce e informare i denunciati. La comunicazione è stata pubblicata in seguito a precedenti indagini del Mediatore e a critiche che quest'ultimo aveva mosso a riguardo. Il Mediatore considera questo documento una base importante per la fiducia che i cittadini ripongono nella Commissione in qualità di custode del trattato.

Come illustra l'esempio di seguito riportato, le indagini condotte dal Mediatore nel 2010 hanno rivelato una serie di carenze. Va sottolineato, comunque, che nel corso di due indagini (casi **219/2009/PB** e **294/2009/PB**) la Commissione ha informato il Mediatore

di aver adottato misure finalizzate a migliorare considerevolmente la gestione delle denunce di infrazione. Il Mediatore ha accolto con favore l'iniziativa della Commissione e ha affermato di voler ricevere informazioni concrete sull'attuazione delle nuove misure e sul loro specifico impatto sulla trattazione delle denunce.

Mancata registrazione delle denunce

Un problema ricorrente in quest'ambito riguarda la registrazione delle denunce. La comunicazione della Commissione del 2002, al punto 3, prevede l'obbligo in capo alla Commissione di iscrivere le denunce ricevute nel registro centrale. Sono previste sei eccezioni a quest'obbligo. Nel caso **1009/2009/KM** il Mediatore ha rilevato che la Commissione non aveva accusato ricevuta della denuncia in questione né tantomeno l'aveva registrata come denuncia di infrazione, pur avendo il denunciante utilizzato l'apposito modulo di denuncia e avendo chiaramente indicato che la sua domanda era una denuncia d'infrazione. La mancata registrazione della denuncia da parte della Commissione non poteva essere giustificata dalla mera presenza di una corrispondenza pregressa tra la Commissione e il denunciante, dato che questo non è uno dei motivi enunciati al punto 3. Il Mediatore ha formulato un'osservazione critica riguardante questa carenza procedurale, sottolineando che la Commissione è tenuta a registrare tutte le denunce salvo si applichi una delle ragioni di cui al punto 3 della comunicazione.

Nel 2009 il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa sulle pratiche della Commissione relative alla registrazione di comunicazioni scritte e denunce di presunta infrazione della normativa ambientale dell'UE (**OI/3/2009/MHZ**). Essa faceva seguito a una denuncia

²⁹. Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Mediatore europeo relativa ai rapporti con gli autori di denunce in materia di violazioni del diritto comunitario, GU 2002 C 244 pag. 5.



di una ONG spagnola secondo cui la Commissione apparentemente non avrebbe registrato le comunicazioni scritte come denunce qualora (i) il contenuto della comunicazione non sia ritenuto tale da meritare un trattamento prioritario e (ii) la comunicazione scritta verta sull'accesso a informazioni di tipo ambientale, senza che siano state esperite tutte le vie alternative di ricorso a livello nazionale. Queste eccezioni non sono previste al punto 3. La Commissione rispondeva precisando che «l'ordine delle priorità» non attiene alla registrazione delle comunicazioni scritte come denunce, bensì alla successiva fase amministrativa, allorché la denuncia è già stata iscritta. Con riferimento alle comunicazioni scritte riguardanti l'accesso a informazioni in campo ambientale, l'interpretazione seguita dalla Commissione dapprima ha ricondotto tali comunicazioni al regime dell'eccezione «che non rechino alcun addebito», che costituisce una delle eccezioni di cui al punto 3 della comunicazione del 2002. La Comunicazione ha quindi accolto l'invito del Mediatore a restringere la portata della sua interpretazione dell'eccezione.

Questioni sostanziali

Il Mediatore può anche riesaminare nella sostanza le analisi e le conclusioni tratte dalla Commissione nelle sue indagini relative a denunce d'infrazione, per esempio al fine di verificare se esse siano

discrezionale spettante alla Commissione, riconosciuto dai trattati e dalla giurisprudenza della Corte di giustizia, di decidere se deferire o meno un caso di infrazione alla Corte. Ove sussistessero motivi fondamentali di disaccordo con la valutazione della Commissione, il Mediatore darebbe voce a tale disaccordo, sottolineando tuttavia che l'autorità suprema competente nell'interpretazione del diritto dell'UE è la Corte di giustizia. L'esistenza di pareri discordi, nondimeno, è un caso eccezionale.

Controversie relative all'esercizio dei poteri discrezionali della Commissione³⁰

Il caso 3307/2006/JMA concerneva la gestione da parte della Commissione di una denuncia di infrazione rivolta all'Austria, riguardante il divieto assoluto di utilizzo degli animali selvatici nei circhi. In un progetto di raccomandazione, il Mediatore invitava la Commissione a fornire al denunciante un'esposizione inequivocabilmente chiara del suo parere in merito alla questione se l'Austria avesse o non avesse dimostrato che la sua legge sulla protezione degli animali era conforme al trattato. La Commissione rispondeva dichiarando che, archiviando il procedimento d'infrazione, si era avvalsa dei suoi poteri discrezionali. Aggiungeva inoltre che le questioni riguardanti il benessere degli animali non competevano all'Unione europea, bensì ai singoli Stati membri. Il Mediatore ha accettato che la Commissione ha il potere discrezionale di interrompere

Le indagini e le conclusioni del Mediatore avvengono nel pieno rispetto del potere discrezionale spettante alla Commissione, riconosciuto dai trattati e dalla giurisprudenza della Corte di giustizia, di decidere se deferire o meno un caso di infrazione alla Corte.

ragionevoli, ben argomentate e spiegate ai denunciati con dovizia di particolari. Le indagini e le conclusioni del Mediatore avvengono nel pieno rispetto del potere

un'indagine prima della sua conclusione e prima di adottare una decisione sulla presunta infrazione del diritto dell'Unione europea da parte di uno Stato membro.

³⁰. Un ulteriore caso pertinente è il 2115/2007/FOR, incluso nella sezione 1.4 sotto il titolo «Osservazioni critiche».

Denunce e indagini

Tuttavia, ha considerato necessario archiviare l'indagine con un'osservazione critica in relazione alla motivazione con cui la Commissione ha argomentato l'archiviazione del caso. A suo avviso, la dichiarazione della Commissione che «le questioni riguardanti il benessere degli animali dovrebbero essere demandate alla competenza degli Stati membri» corrispondeva a un'abdicazione della Commissione dal suo ruolo di custode dei trattati in tutte le questioni concernenti il benessere degli animali e non solamente in quelle correlate al caso di specie. Così facendo, l'istituzione ha omesso di fornire un'argomentazione corretta, chiara e comprensibile a sostegno della sua decisione di esercitare i propri poteri discrezionali.

Il caso **1528/2006/VL** seguiva una precedente denuncia di infrazione conclusasi con la condanna della Germania da parte della Corte di giustizia per la mancata adozione delle misure necessarie volte a dare priorità al trattamento degli oli usati mediante rigenerazione. Benché la Germania avesse successivamente adottato determinati provvedimenti finalizzati all'adempimento degli obblighi a essa spettanti ai sensi della direttiva in materia, il denunciante li considerava insufficienti e presentava pertanto una nuova denuncia di infrazione, respinta dalla Commissione. Dopo aver esaminato il caso, il Mediatore riteneva che la Commissione non avesse fornito una spiegazione soddisfacente a dimostrazione della correttezza della sua decisione e pertanto la invitava a riconsiderare la sua posizione. La Commissione ha mantenuto la sua posizione facendo riferimento ai suoi poteri discrezionali in questo campo e richiamandosi a una nuova direttiva che gli Stati membri sono tenuti ad attuare dal dicembre 2010. Il Mediatore ha evidenziato che il motivo addotto dalla Commissione a sostegno del suo rigetto della denuncia di infrazione era che la Germania aveva

propriamente attuato la precedente direttiva. Pertanto, la Commissione non poteva fondarsi su una modifica normativa successivamente intervenuta. Il Mediatore ha anche sottolineato che i poteri discrezionali della Commissione non la legittimano ad astenersi dallo svolgere il suo ruolo di custode dei trattati, non dando attuazione, nel caso di specie, a uno specifico obbligo di legge prima che la validità di quest'ultimo fosse giunta al termine ed esso fosse stato annullato. Ha pertanto archiviato il caso con un'osservazione critica.

Inadempimento nel fornire motivazioni adeguate

Nel caso **953/2009/MHZ** il Mediatore considerava che la Commissione non aveva preso una posizione motivata per quanto riguarda il fatto che le autorità spagnole avessero o meno attuato adeguatamente la direttiva in questione. In particolare, la Commissione non aveva fatto opportunamente riferimento a un'interpretazione fornita dalla Corte di giustizia in una sentenza³¹. Il Mediatore ha formulato un'osservazione critica e ha criticato la Commissione per il ritardo ingiustificato con cui aveva gestito la denuncia.

Aggiudicazione di appalti e assegnazione di sovvenzioni

Il Mediatore tratta denunce che riguardano l'assegnazione (o la non assegnazione) di contratti di appalto e sovvenzioni. Tuttavia, ritiene che le istituzioni e, in particolare, i comitati di valutazione e le autorità aggiudicatrici nell'ambito di procedure d'appalto abbiano un ampio margine di discrezionalità e che il suo esame debba essere limitato alla verifica della conformità delle norme che disciplinano la procedura, della correttezza dei fatti e dell'assenza di errori manifesti nella

31. Causa C-278/05, *Carol Marilyn Robins e altri contro Secretary of State for Work and Pensions*, Racc. 2007, pag. I-1053.



valutazione o della sussistenza degli estremi di abuso di potere. Inoltre egli esamina se le istituzioni hanno ottemperato al loro obbligo di motivazione e se le motivazioni portate sono coerenti e ragionevoli.

trattamento delle parti coinvolte e la natura e la finalità del contratto. Egli ha evidenziato che non vi era conflitto di interesse né vi erano tornaconti personali in nessuna fase. L'Agenzia ha accettato l'approccio del Mediatore e ha concordato

L'equità è da tempo considerata dal Mediatore un principio chiave della buona amministrazione.

Tra le questioni esaminate dal Mediatore nel settore degli appalti e dell'assegnazione di sovvenzioni nel 2010 si annoverano presunta discriminazione³², scorretta applicazione delle norme pertinenti, inadempimento nel fornire motivazioni adeguate, e iniquità. Con riferimento a quest'ultima, è importante sottolineare che l'equità è menzionata all'articolo 41, paragrafo 1, della Carta, relativo al diritto ad una buona amministrazione. L'equità è da tempo considerata dal Mediatore un principio chiave della buona amministrazione. Egli mira a ottenere un equilibrio equo e ragionevole tra diritti e interessi in conflitto e, come illustrato nel seguente caso esemplare sotto il titolo «Iniquità», ad aiutare gli altri a fare altrettanto.

Iniquità

Due casi riguardavano l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA). Nel caso **1598/2008/MHZ**, l'EACEA decideva di non accettare i costi per l'organizzazione di una conferenza in quanto riteneva che i collegamenti tra il partner locale e l'ONG in questione potessero costituire un possibile conflitto d'interesse. Rifiutava inoltre di accettare (i) le spese di un'altra conferenza, già coperte da un'altra sovvenzione, e (ii) le spese richieste due volte. L'ONG denunciava che la decisione dell'Agenzia era ingiusta e sproporzionata. Il Mediatore ha ritenuto che, nell'interpretazione di una disposizione contrattuale riguardante i conflitti d'interesse, si dovrebbero tenere in considerazione la buona fede e l'equo

di non reclamare le somme relative alla conferenza in oggetto. Per quanto riguarda le spese rimanenti, il Mediatore si è appellato all'Agenzia evidenziando che il denunciante rischiava la bancarotta. L'Agenzia ha argomentato che, in realtà, la disposizione in questione del regolamento finanziario le impediva di esercitare la sua discrezione amministrativa in tale caso. Il Mediatore ha accettato la spiegazione. Il caso **255/2009/JF** riguardava una richiesta di rimborso da parte dell'EACEA a un'ONG dell'importo di 2 364 EUR per le spese di un seminario che essa aveva organizzato. In risposta a un'indagine del Mediatore, l'EACEA riesaminava i suoi fascicoli e riscontrava che le spese, che inizialmente aveva ritenuto non idonee, erano di fatto ammissibili e annullava pertanto la sua domanda di rimborso. L'indagine del Mediatore rivelava anche che la denunciante aveva commesso un errore evidente al momento di compilare il modulo di domanda di sovvenzione. Di conseguenza, alla denunciante non era stato corrisposto l'importo corretto per le spese di viaggio dei partecipanti. Alla luce del fatto che, al momento pertinente, questo errore era stato fatto debitamente presente all'EACEA, il Mediatore ha ritenuto che sarebbe stato ingiusto e sproporzionato non rimborsare al denunciante le spese effettivamente sostenute in tali circostanze. L'EACEA ha accettato la proposta menzionata e ha corrisposto alla denunciante un ammontare complessivo di 2 722 EUR.

³². Si veda il caso **1266/2009/KM** descritto nella sezione 1.4 sotto il titolo «Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli».

Denunce e indagini

Scorretta applicazione delle norme

Nel caso **485/2008/IP**, la denuncia veniva presentata da un ricercatore italiano, insoddisfatto della gestione del suo ricorso contro una decisione di rigetto di una sua proposta di ricerca, nel quadro di uno dei primi inviti a presentare proposte del Consiglio europeo della ricerca (CER). Il denunciante riteneva che il comitato di ricorso non avesse preso in considerazione la sua tesi secondo cui i revisori avevano applicato taluni criteri in modo errato, ovvero avevano applicato criteri non pertinenti. Il Mediatore ha ritenuto che l'asserzione del denunciante fosse giustificata e ha quindi formulato un'osservazione critica al riguardo. Ha inoltre accolto con favore il fatto che, nelle nuove procedure, i candidati avessero accesso alle valutazioni individuali dei revisori indipendenti. Ciò ha stabilito un importante nuovo standard di trasparenza per gli inviti a presentare proposte dell'UE, il che ha ricevuto il plauso del Mediatore.

Presunto inadempimento nel fornire motivazioni adeguate

Nel caso **1793/2009/MHZ** la denuncia veniva presentata da un consorzio la cui proposta, candidata all'assegnazione di una sovvenzione, era stata rifiutata dalla Commissione. La proposta veniva esaminata da un gruppo di esperti indipendenti, la cui valutazione costituiva parte della motivazione di rigetto della Commissione. Il rappresentante del consorzio riteneva che tale rifiuto non fosse ben fondato. Nel suo parere sulla denuncia, la Commissione spiegava le linee principali della valutazione effettuata dagli esperti. Il Mediatore ha ritenuto che la spiegazione fosse soddisfacente, e ha ritenuto che, poiché la Commissione prende la decisione finale ed è tenuta a fornire motivazioni adeguate a sostegno della decisione, essa può e deve adottare misure idonee nel caso in cui errori manifesti giungano alla sua attenzione. Così ha agito nel caso presente, modificando e spiegando la sua

motivazione originaria alla base del rifiuto della proposta del denunciante.

Esecuzione di contratti

Il Mediatore ritiene che vi sia cattiva amministrazione allorché un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante. Può quindi sussistere cattiva amministrazione anche in caso di non ottemperanza agli obblighi derivanti da contratti sottoscritti dalle istituzioni dell'UE.

In queste fattispecie, tuttavia, l'ambito di indagine del Mediatore è per necessità limitato. Il Mediatore è del parere che non spetti a lui cercare di stabilire se una delle due parti non abbia agito in conformità agli obblighi contrattuali, qualora tale presunta violazione rappresenti l'oggetto del contendere. La questione può essere trattata in maniera efficace solo da un organo giurisdizionale competente, che avrebbe la possibilità di sentire le tesi delle parti in merito alla legislazione nazionale applicabile e valutare le prove contrastanti sui fatti oggetto della controversia.

In merito alle dispute di natura contrattuale, il Mediatore ritiene giustificato limitarsi, nella propria indagine, a stabilire se l'istituzione dell'Unione europea interessata abbia trasmesso un resoconto coerente e ragionevole della base giuridica sottesa alle sue azioni e dei motivi per cui tale istituzione considera giustificata la propria visione della posizione contrattuale. In caso positivo, il Mediatore conclude che dalla sua indagine non sono emersi gli estremi di cattiva amministrazione. Questa conclusione non pregiudica il diritto delle parti di sottoporre la controversia in materia contrattuale all'esame e al giudizio autorevole di un organo giurisdizionale competente. In tale evenienza, il Mediatore



archivia immediatamente l'indagine senza ulteriori valutazioni, alla luce delle disposizioni di cui all'articolo 2, paragrafo 7, del suo statuto.

nella tempestività dei pagamenti all'interno della direzione interessata. Dopo aver esaminato il fascicolo, il Mediatore ha concluso che il caso non

Tutte le indagini scritte svolte dal Mediatore nell'ambito dei contratti nel 2010 riguardavano la Commissione.

Tutte le indagini scritte svolte dal Mediatore nell'ambito dei contratti nel 2010 riguardavano la Commissione. Tra le questioni esaminate si annoverano ritardi di pagamento, controversie sui costi ammissibili e problemi relativi al subappalto. Quattro casi³³ concernevano il principio di equità, per la cui promozione il Mediatore si è adoperato notevolmente, in linea con l'articolo 41, paragrafo 1, della Carta relativo al diritto fondamentale ad una buona amministrazione.

Ritardi di pagamento

Nel 2009 il Mediatore ha dato seguito a una sua precedente indagine di propria iniziativa (OI/5/2007/GG) in merito alla tempestività dei pagamenti da parte della Commissione. Questa indagine (OI/1/2009/GG) dovrebbe fornire informazioni sugli eventuali progressi compiuti in quest'ambito. Nel contesto di quest'indagine di propria iniziativa, il Mediatore è venuto a conoscenza di un caso in cui si era verificato un ritardo di 754 giorni prima che il pagamento fosse effettuato. A prima vista è sembrato equo presumere che questo caso costituisse un'eccezione. Il Mediatore notava altresì che erano stati pagati anche gli interessi di mora e che non era stata presentata alcuna denuncia al riguardo. Decideva di esaminare il caso separatamente rispetto alla generale indagine di propria iniziativa e avviava l'indagine di propria iniziativa OI/2/2010/GG. Il forte ritardo veniva giustificato con una grave carenza di risorse umane a quell'epoca, a sua volta dovuta al frequente avvicendamento del personale. Si sottolineava che da allora si era verificato un notevole miglioramento

era indicativo di un problema sistemico. Infine ha osservato che questo caso, e i problemi a esso connessi, erano già stati esaminati dalla Corte dei conti.

Controversie su costi ammissibili o interventi di audit

Nel caso 1962/2009/KM la denunciante lamentava che la direzione generale per l'Energia e i trasporti (DG TREN) non aveva calcolato correttamente il contributo dell'UE ai costi di un progetto avendo applicato aliquote non previste nel contratto. Segnalava inoltre la presunta lentezza con cui la DG TREN aveva proceduto al trattamento del progetto. La Commissione ha riesaminato la questione e ha rimborsato ai partner di progetto 38 000 EUR. Quanto alla presunta lentezza del trattamento, la Commissione ha sottolineato che il processo sfociato nella sua decisione di pagamento, sebbene lungo, era stato costantemente seguito in modo attivo.

Il caso 3249/2008/KM riguardava il parziale rigetto di una richiesta di pagamento di un contratto. Nell'agosto 2005 l'associazione in questione chiedeva una modifica al bilancio perché la mostra era stata allestita in più città di quelle inizialmente previste. Un funzionario della Commissione accettava le modifiche proposte. Tuttavia, la Commissione riduceva il suo pagamento finale a favore dell'associazione di oltre 6 000 EUR perché non vi era stato un emendamento formale del bilancio. Dopo aver condotto indagini sul caso, il Mediatore ha concluso che la Commissione non aveva fornito un resoconto coerente e ragionevole di come

33. Casi 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB, e 2486/2008/MF.

Denunce e indagini

aveva trattato la richiesta di pagamento del denunciante. La Commissione pertanto ha riconsiderato la richiesta e ha pattuito di pagare al denunciante i restanti 6 025 EUR nonché 1 586 EUR di interessi.

Il caso **2834/2007/BEH** concerneva un audit avviato dalla Commissione. Il Mediatore ha concluso che la Commissione non aveva avviato l'audit entro un termine ragionevole. Ha ritenuto altresì che la Commissione non avesse provveduto ad assicurare al denunciante una traduzione del rapporto di audit preliminare in lingua tedesca. Infine, egli ha individuato un ulteriore esempio di cattiva amministrazione nella mancata indicazione di spiegazioni sufficienti da parte della Commissione circa il motivo per il quale un audit della durata di quattro giorni fosse proporzionato nel caso di specie.

Iniquità

Nel caso **2509/2008/ELB** un'associazione senza scopo di lucro firmava un contratto di sovvenzione con la Commissione in vista dell'esecuzione di un progetto mirante a fornire assistenza a donne vittime della violenza terrorista in Algeria. Nel momento in cui l'associazione vendeva un veicolo acquistato all'avvio del progetto emergevano dei problemi. Secondo la Commissione, il contratto di sovvenzione non consentiva la vendita del veicolo e di conseguenza emetteva un ordine in vista del recupero dell'importo dall'associazione. Il Mediatore ha rilevato che il denunciante aveva commesso un errore, ma ha ritenuto che la decisione della Commissione con la quale dichiarava non ammissibile l'intero costo del veicolo era sproporzionata. Ha proposto una soluzione amichevole. La Commissione ha deciso, per motivi di efficienza in termini di costi, di rinunciare al ricorso dell'ordine di riscossione.

Questioni relative al subappalto

Nel ricorso a contratti per l'esecuzione di azioni o programmi finanziati dall'UE, la Commissione di norma instaura una relazione contrattuale con una determinata società o consorzio, che successivamente realizza il progetto in questione avvalendosi di subcontraenti, esperti o dipendenti propri. In molti casi la Commissione gode di taluni diritti in relazione agli esperti o agli impiegati del contraente. Questo particolare contesto contrattuale può dar adito a controversie tra i contraenti della Commissione e il loro personale o i loro esperti, in relazione alle quali il Mediatore considera che la Commissione detenga un certo grado di responsabilità. Il contributo del Mediatore alla consultazione pubblica riguardante la revisione del regolamento finanziario conteneva proposte concrete per risolvere questo genere di problema³⁴. Un caso interessante del 2010 in cui si è invocata la responsabilità della Commissione nei confronti del suo contraente è il seguente:

Nel caso **760/2009/JMA** i denuncianti lamentavano il fatto che la Commissione avesse omesso di svolgere un'adeguata attività di controllo su un'agenzia privata olandese che si occupa di assunzione del personale e organizza test per conto della Commissione. Dopo aver esaminato il contratto in essere tra l'agenzia e la Commissione, il Mediatore ha concluso che i candidati non erano autorizzati a chiedere direttamente alla Commissione di verificare se la selezione svolta dall'agenzia fosse equa e trasparente, per il fatto che il contratto escludeva tale facoltà. Tuttavia, ha formulato un'ulteriore osservazione, invitando la Commissione a valutare di mettersi in contatto nuovamente con l'agenzia al fine di ottenere adeguate spiegazioni circa il motivo per il quale l'agenzia dapprima comunicava ai denunciati che avevano superato la prova per poi, sei mesi più tardi, informarli del contrario.

³⁴. Il contributo è disponibile sul sito web del Mediatore all'indirizzo <http://www.ombudsman.europa.eu/it/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>



Amministrazione e statuto del personale

Ogni anno il Mediatore riceve un determinato numero di denunce riguardanti le attività amministrative delle istituzioni (39 indagini, pari al 12 % del totale archiviato nel 2010). Tali attività

informazioni fuorvianti. Successivamente il denunciante informava il Mediatore che, nel frattempo, la Commissione gli aveva corrisposto l'importo dovuto, maggiorato degli interessi per il ritardato pagamento.

Due casi relativi a una disposizione dello statuto dei funzionari, secondo cui

I diritti delle persone affette da disabilità sono stati al centro di alcuni casi nei quali il Mediatore ha mirato a garantire il rispetto dell'articolo 26 della Carta, relativo all'inserimento dei disabili.

si riferiscono all'applicazione dello statuto dei funzionari e di altri testi pertinenti. I casi riguardano quasi tutte le istituzioni, come mostrano gli esempi di seguito illustrati, la loro natura è disparata, benché, ancora una volta, il principio di equità figuri con regolarità. I diritti delle persone affette da disabilità sono stati al centro di alcuni casi nei quali il Mediatore ha mirato a garantire il rispetto dell'articolo 26 della Carta, relativo all'inserimento dei disabili. Il Mediatore accoglie con favore l'atteggiamento costruttivo mostrato dall'amministrazione in molti di questi casi, che ha consentito il conseguimento di un esito positivo³⁵.

Mancato rispetto dei diritti dei disabili

Nel caso **1226/2008/OV** la Commissione decideva di assegnare alla denunciante un posto di parcheggio riservato per gli ultimi due anni della sua carriera. La funzionaria in questione era stata vittima di un grave incidente, a seguito del quale le era stata riconosciuta un'invalidità permanente del 4 %. Essa dichiarava che la Commissione non aveva trattato la sua domanda per un posto di parcheggio riservato in modo equo e adeguato. Nel caso **2710/2009/RT** il denunciante dichiarava che la Commissione non gli aveva corrisposto l'importo corrispondente alla sua percentuale d'invalidità permanente, anche se l'aveva informato di avere provveduto in tal senso. Inoltre, gli aveva fornito

l'assegno per figli a carico può essere raddoppiato in presenza di una grave malattia del figlio che comporta oneri gravosi, si sono conclusi con esiti molto diversi. Nel caso **1963/2009/ELB** la Commissione ha accettato la soluzione amichevole proposta dal Mediatore di concedere al denunciante l'assegno raddoppiato dal 2006, anno in cui era stata diagnosticata la malattia del figlio, invece che dal 2008, anno in cui era stata presentata la richiesta. Diversa è stata la risposta fornita dal Parlamento nel caso **1953/2008/MF**. Il denunciante sosteneva che il Parlamento non avesse agito lealmente e nel rispetto del principio di parità di trattamento, quando ha rifiutato di corrispondergli il pagamento retroattivo totale dell'assegno per figli a carico raddoppiato. Inoltre, a sua detta, il Parlamento non aveva tenuto in debita considerazione una sentenza della Corte di giustizia. Il Mediatore ha ritenuto che, sebbene il Parlamento non avesse l'obbligo giuridico di eseguire la sentenza in relazione a funzionari in circostanze analoghe, la sua applicazione non solo sarebbe stata perfettamente legale, ma anche conforme ai principi di buona amministrazione. Il Mediatore ha osservato che il rifiuto del Parlamento era aggravato dal fatto che, sebbene il denunciante gli avesse chiesto espressamente di aspettare la sentenza della Corte prima di effettuare la deduzione, il Parlamento aveva disatteso la sua richiesta. Il Parlamento ha

³⁵. Si veda, a titolo esemplificativo, il caso **1131/2009/KM** descritto nella sezione 1.4 sotto il titolo «Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli».

Denunce e indagini

rifiutato l'invito del Mediatore a pagare al denunciante la somma in questione, pari a 5 500 EUR. Il Mediatore ha sottolineato il peso sociale degli assegni versati ai genitori di figli disabili. Egli ha archiviato il caso con un'osservazione critica e ha inoltre informato la commissione per le petizioni del Parlamento in merito alla posizione adottata dai suoi servizi amministrativi riguardo ai diritti fondamentali di bambini e disabili.

Infine, un funzionario del Consiglio, il cui figlio è affetto da una grave malattia, denunciava nel caso [129/2009/VL](#) che il Consiglio non aveva risposto alle sue domande né fornito sufficiente sostegno ai membri della famiglia dipendenti e disabili dei suoi funzionari. Il Consiglio informava il Mediatore di avere deciso di concedere al figlio del denunciante la sovvenzione pertinente per un periodo indeterminato, pur riservandosi il diritto di effettuare qualsiasi esame ritenesse necessario. Il Consiglio, inoltre, esplicitamente assicurava al denunciante che, per quanto concerne il figlio, avrebbe osservato il suo dovere di assistenza nei suoi confronti, anche dopo il decesso del genitore. Il Mediatore ha concluso che il Consiglio ha pienamente attuato i pertinenti diritti previsti dallo statuto per i propri funzionari, ha disposto delle misure interne appropriate per far sì che tali diritti possano essere esercitati e ha adottato delle misure supplementari di portata superiore ai diritti garantiti dallo statuto dei funzionari.

Iniquità

In un altro caso ([906/2009/JF](#)), che illustra come la buona amministrazione vada oltre la legalità, la Commissione si è dimostrata disponibile a collaborare con il Mediatore al fine di garantire un esito favorevole. Dopo aver commesso una serie di errori nel retribuire un agente ausiliario, la Commissione recuperava parte dell'importo totale versato in eccedenza. La denunciante contestava il recupero della parte restante

di tale importo. Quest'ultima avvalorava la sua tesi evidenziando i numerosi errori commessi dalla Commissione nonché la difficile situazione finanziaria in cui versava all'epoca. Il Mediatore ha osservato che la Commissione era legittimata a recuperare l'importo in questione. Tuttavia, in una proposta di soluzione amichevole, il Mediatore ha invitato la Commissione ad assumersi la responsabilità dei suoi reiterati errori amministrativi rinunciando al recupero. La Commissione ha annullato la sua richiesta di rimborso.

Mancata garanzia di imparzialità

Il caso [3289/2008/BEH](#) riguardava un funzionario del Parlamento che aveva presentato un reclamo amministrativo di cui all'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari, inerente al punteggio di merito assegnatogli nel 2005. Nella sua denuncia al Mediatore, egli lamentava che, contrariamente ai principi di buona amministrazione, la decisione relativa al suo reclamo era stata adottata dal segretario generale del Parlamento. Dal momento che il segretario generale aveva svolto un ruolo decisivo nell'adozione della contestata decisione, egli avrebbe dovuto lasciare che fosse il presidente del Parlamento a pronunciarsi sul reclamo. Il Mediatore ha sottolineato che l'obiettivo delle norme interne del Parlamento è trasferire, nei limiti del possibile, la competenza di pronunciarsi su un reclamo amministrativo di cui all'articolo 90, paragrafo 2, ad altra autorità rispetto a quella che ha adottato la decisione contestata. Tale finalità non sarebbe rispettata nel caso in cui un'autorità, strettamente coinvolta in una decisione, pur non avendola adottata formalmente, si pronunciasse su un reclamo amministrativo di cui all'articolo 90, paragrafo 2. Considerato il grado di coinvolgimento del segretario generale nella decisione che ha assegnato due punti di merito al denunciante, il Mediatore ha concluso che quest'ultimo non era nella



posizione di offrire garanzie sufficienti a non far sorgere dubbi legittimi circa la sua imparzialità. Ha pertanto archiviato il caso con un'osservazione critica.

Concorsi e procedure di selezione

EPSO

La maggior parte delle indagini condotte dal Mediatore relative a concorsi generali e ad altre procedure di selezione riguardano l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). Considerando il ruolo dell'EPSO quale punto di contatto privilegiato con un numero significativo di cittadini dell'UE, è particolarmente importante che quest'organo osservi attentamente una cultura del servizio nei confronti dei cittadini e operi in modo trasparente.

Delle nove indagini condotte dal Mediatore relative all'EPSO nel 2010, in sette casi non è stata riscontrata cattiva amministrazione, nell'ottavo caso non erano giustificate ulteriori indagini e l'ultimo è stato ritirato dal denunciante.

Molti problemi individuati nei concorsi organizzati dall'EPSO sono stati risolti nell'ambito di procedure accelerate, che hanno permesso di constatare la disponibilità dell'EPSO a trovare soluzioni rapide e giuste agli aspetti problematici riscontrati. Delle nove indagini condotte dal Mediatore relative all'EPSO nel 2010, in sette casi non è stata riscontrata cattiva amministrazione, nell'ottavo caso non erano giustificate ulteriori indagini e l'ultimo è stato ritirato dal denunciante. Ciò costituisce un notevole miglioramento rispetto al 2009.

Presunto inadempimento nel garantire un trattamento equo

Il caso **1994/2008/IP³⁶** era tra quelli rivolti all'EPSO ed è stato archiviato senza che fossero riscontrati gli estremi di cattiva amministrazione, avendo il Mediatore ritenuto che l'EPSO avesse

fornito motivi validi e adeguati per giustificare la sua decisione di redigere la corrispondenza con i candidati al concorso generale in questione in una di tre sole lingue – inglese, francese o tedesco. L'EPSO ha spiegato che lo scopo era garantire un'efficace comunicazione durante la procedura di presentazione delle candidature. Una delle condizioni del concorso generale era inoltre che i candidati avessero una buona conoscenza di almeno una delle tre lingue.

Altre istituzioni, organi o organismi

Anche se la maggior parte delle denunce riguardanti le assunzioni sono dirette contro l'EPSO, di tanto in tanto il Mediatore riceve denunce mosse contro altre istituzioni, in particolare le agenzie costituite di recente, che stanno ancora

consolidando le proprie procedure di assunzione.

Inadempimento nel garantire il rispetto del diritto al ricorso

Nel caso **923/2009/FOR** riguardante l'Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne (Frontex), il denunciante lamentava che il comportamento di Frontex fosse iniquo, non trasparente, scortese, e non professionale. Inoltre, aveva leso il suo diritto di presentare ricorso, che non avrebbe potuto esercitare a fronte dell'inadempimento di Frontex nelle comunicazioni con lui. Il denunciante si era candidato a tre posti di lavoro presso Frontex. Il Mediatore ha rilevato che, nella fattispecie in questione, Frontex non aveva rispettato i principi di buona amministrazione. Tale inadempimento presentava carattere

³⁶. Si veda anche il caso **2831/2009/RT** descritto nella sezione 1.4 sotto «Ulteriori osservazioni».

Denunce e indagini

di particolare gravità, considerato che ostacolava il diritto fondamentale al ricorso, spettante al denunciante, avverso una decisione che gli aveva arrecato pregiudizio. Nella sua decisione il Mediatore si è richiamato alla Carta e, più specificamente, all'articolo 47 che prevede il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale. Ha pertanto archiviato il caso con un'osservazione critica.

Presunta violazione di legittime aspettative

Nel caso [2924/2007/TS](#) il Comitato economico e sociale europeo (CESE) informava la denunciante che era stata scelta per un posto. Due settimane prima dell'inizio del lavoro previsto, le comunicava che non poteva essere assunta con la motivazione che non aveva completato tre anni di studi di livello universitario. La denunciante aveva già rassegnato le dimissioni dal lavoro in Finlandia, affittato un appartamento a Bruxelles e ceduto in affitto il suo appartamento in Finlandia. Il Mediatore ha ritenuto che il CESE non avesse esaminato in maniera adeguata la candidatura e il CV della denunciante. Inoltre, aveva erroneamente informato la denunciante che era stata scelta per il posto prima che l'autorità che ha il potere di nomina avesse adottato una decisione formale riguardo alla sua assunzione. A seguito della proposta di risoluzione amichevole del Mediatore³⁷, il CESE ha accettato di pagare alla denunciante 3 965 EUR a titolo di liquidazione finanziaria per le spese materiali sostenute a seguito delle sue azioni.

Questioni istituzionali, politiche e di altro genere

L'ultima categoria è estesa a una gamma di denunce mosse nei confronti delle istituzioni in relazione alle loro attività di definizione di politiche o al loro funzionamento generale. Le fattispecie principali si possono ripartire, ancora una volta, tra iniquità, errori amministrativi, abuso di potere e mancato adempimento degli obblighi³⁸.

Iniquità

Nel caso [3272/2008/BEH](#) concernente l'accesso di un europarlamentare alle strutture per la stampa presenti nell'edificio del Consiglio durante le riunioni del Consiglio europeo, il Mediatore ha ritenuto che la denunciante non avesse dimostrato che, assegnando alla delegazione parlamentare lo stesso numero di badge rilasciato ad altre delegazioni, il Consiglio avesse agito in modo arbitrario. Il Mediatore ha inoltre reputato che la decisione del Consiglio di adottare restrizioni generalmente applicabili, anziché convenute volta per volta, non potesse essere considerata un caso di cattiva amministrazione. A tale riguardo, ha tenuto conto del grado di discrezionalità di cui gode il Consiglio. Con riferimento all'affermazione secondo cui agli europarlamentari dovrebbe essere concesso accesso illimitato, in considerazione del fatto che attualmente vi sono oltre 700 eurodeputati e che l'edificio del Consiglio può accogliere un numero limitato di persone, il Mediatore ha ritenuto che il rifiuto del Consiglio di conformarsi al parere della denunciante a tale riguardo non potesse chiaramente essere criticato.

³⁷ La proposta di soluzione amichevole è stata formulata partendo dal presupposto che il CESE aveva causato danni alla denunciante. Il Mediatore non ha effettuato un'analisi sulla base delle condizioni stabilite dalle autorità giudiziarie dell'UE con riferimento alla violazione di legittime aspettative.

³⁸ Si veda il caso [1450/2007/BEH](#) descritto nella sezione 1.4 sotto il titolo «Progetti di raccomandazione».



Nel caso **2905/2008/GG** relativo a un divieto di ingresso imposto a uno scienziato sulla base di presunte molestie nei confronti del personale dell'UE, il Mediatore ha spiegato di essere pienamente d'accordo con la politica di «tolleranza zero» seguita dalla Commissione in queste circostanze, ma ha altresì sottolineato la necessità di rispettare il principio della presunzione di innocenza. Ha inoltre rilevato che il denunciante non ha avuto la possibilità di presentare le proprie osservazioni prima dell'adozione del divieto di ingresso, e che tale omissione costituiva una palese violazione del diritto di essere ascoltato. Ha poi constatato che la Commissione non aveva informato il denunciante in merito alla sua decisione e che non aveva fornito una motivazione valida per la trasmissione a terzi di una lettera contenente osservazioni negative su di lui. Il Mediatore ha invitato la Commissione a ritirare il divieto di ingresso, scusarsi per gli errori commessi e informare la parte terza del ritiro del divieto di ingresso. La Commissione si è scusata per non avere informato il denunciante del divieto di ingresso, ma ha respinto le conclusioni e le raccomandazioni del Mediatore sul resto. Il Mediatore ha formulato alcune osservazioni critiche.

Il caso **647/2010/RT** riguardava la presunta mancata corresponsione, da parte della Commissione, del saldo del pagamento per un programma di gemellaggio in Serbia. Il denunciante riteneva che il comportamento della Commissione, che si è rifiutata di pagare alcune spese sostenute in relazione al progetto, fosse ingiusto e sproporzionato. Durante l'indagine, il denunciante ha comunicato al Mediatore che la Commissione aveva acconsentito a pagare il saldo, accettando di versare la quasi totalità della cifra richiesta.

Nel caso **296/2009/OV** relativo alle conclusioni del Consiglio sulla protezione del risparmio, un cittadino sosteneva che il Consiglio non avesse mantenuto la parola, avesse ingannato i cittadini europei e violato il principio del legittimo affidamento. Il Consiglio ribadiva al Mediatore che la denuncia non riguardava la cattiva amministrazione e riteneva altresì che le conclusioni non fossero legalmente vincolanti. Il Mediatore ha rammentato che il denunciante sosteneva che la mancata attuazione, da parte del Consiglio, di una sua decisione politica, costituisse un caso di cattiva amministrazione. Il Mediatore si è pertanto considerato competente a trattare la questione, ma ha sottolineato che una denuncia su questo argomento sarebbe stata ben fondata solamente se il Consiglio avesse assunto un impegno preciso e poi non lo avesse mantenuto. Il Mediatore ha osservato che, nel frattempo, la direttiva in questione era stata modificata e che gli Stati membri erano stati obbligati a fornire il livello di protezione previsto dalle conclusioni a decorrere al più tardi dal 1 luglio 2009. Il Mediatore ha concluso che la questione era divenuta priva di rilevanza e che non riteneva giustificate ulteriori indagini.

Errori amministrativi

Il caso **865/2008/OV** concerneva un presunto errore amministrativo relativo alle quote pesca nella parte ovest della Scozia. Secondo il ricorrente, in una tabella contenente le riduzioni proposte, la Commissione aveva erroneamente scambiato le colonne relative all'area ad ovest della Scozia con quelle relative al Mare del Nord. Il Mediatore ha confermato l'errore, ma la Commissione ha respinto il progetto di raccomandazione del Mediatore di riconoscerlo e, nei limiti del possibile, di adottare misure correttive. Essa ha ribadito la propria tesi sostenendo che la

Denunce e indagini

proposta in questione è stata presentata deliberatamente e che si basava su prove scientifiche secondo cui la specie merluzzo nell'area ad ovest della Scozia versava in condizioni critiche. Inoltre, anche se si fosse verificato un errore, non sarebbe più possibile adottare misure di rettifica. Il Mediatore ha archiviato il caso con un'osservazione critica. La Commissione ha successivamente riconosciuto l'errore in una lettera indirizzata al Mediatore, capovolgendo quindi la posizione adottata nel corso dell'indagine.

Le denunce che esulano dal mandato del Mediatore spesso riguardano presunte violazioni del diritto dell'UE da parte degli Stati membri.

Abuso di potere

Nel caso [1182/2009/\(BU\)JF](#) una piccola impresa specializzata nella manutenzione di velivoli leggeri si rivolgeva al Mediatore a proposito del diritto fatturato dall'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) per il lavoro svolto riguardo alla domanda in cui chiedeva di apportare una lieve modifica ai fini della sicurezza di un aeromobile. Dall'indagine del Mediatore è emerso che, alla luce delle disposizioni di legge in vigore e delle informazioni in possesso del denunciante, la fatturazione del diritto da parte dell'AESA era giustificata. Nel corso dell'indagine, tuttavia, è stato altresì appurato che, quando ha chiesto al denunciante di versare il suddetto diritto, l'AESA gli ha inviato una notifica formale che prevedeva, tra l'altro, l'annullamento dei certificati di cui il denunciante era titolare. Il Mediatore ha ritenuto che la notifica fosse sproporzionata, abusiva e persino potenzialmente illegale e che l'AESA avrebbe dovuto rivolgere le proprie scuse al denunciante. L'AESA si è scusata con il denunciante e ha rivisto le sue notifiche formali, informando il Mediatore della sua intenzione di proporre modifiche alla legislazione applicabile.

1.7 Trasferimenti e consulenza

In oltre il 70 % dei casi trattati nel 2010 (1 997), il Mediatore europeo è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine sul caso oppure indirizzandolo a un organismo competente o consigliandogli a chi rivolgersi. Le denunce che esulano dal mandato del Mediatore spesso riguardano presunte violazioni del diritto dell'UE da parte degli Stati membri. Molti di questi casi

possono essere affrontati in modo più efficiente da un membro nazionale o regionale della rete europea dei difensori civici. La commissione per le petizioni del Parlamento europeo è anch'essa membro a tutti gli effetti della rete. La rete è finalizzata, tra l'altro, ad agevolare il rapido trasferimento delle denunce al difensore civico competente nazionale o regionale o a un organo simile.

In totale, il 53 % (1 435) delle denunce trattate dal Mediatore europeo nel 2010 rientrava tra le competenze di un membro della rete europea dei difensori civici. Di queste, 744 casi rientravano nel mandato del Mediatore europeo. Come si evince dal grafico 1.12, in 691 casi la denuncia è stata trasferita³⁹ a un membro della rete europea dei difensori civici oppure è stato consigliato al denunciante di contattare un membro della rete (546 denunce sono state trasferite a un difensore civico nazionale o regionale, mentre 145 sono state indirizzate alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo).

³⁹ Una denuncia è deferita soltanto con la previa autorizzazione del denunciante e a condizione che la denuncia appaia fondata.



In alcuni casi il Mediatore ritiene appropriato trasferire la denuncia alla Commissione europea o alla rete SOLVIT, istituita dalla Commissione europea per aiutare i cittadini ad affrontare le difficoltà legate all'esercizio dei loro diritti nel mercato interno dell'Unione. Prima di trasferire una denuncia o di fornire consulenza al denunciante, i servizi del Mediatore fanno il possibile per assicurare che l'autore della denuncia riceva il consiglio più opportuno. Nel 2010, 176 denunce sono state deferite alla Commissione⁴⁰, mentre 601 casi sono stati rinviati ad altre istituzioni e organi, tra cui SOLVIT e difensori civici specializzati o organi degli Stati membri competenti nel trattamento delle denunce.

In totale, nel 61 % di tutti i casi esaminati nel 2010 è stata fornita una consulenza o il caso è stato trasferito a un organo competente. Si vedano gli esempi riportati in seguito.

Il ruolo dei membri della rete europea dei difensori civici

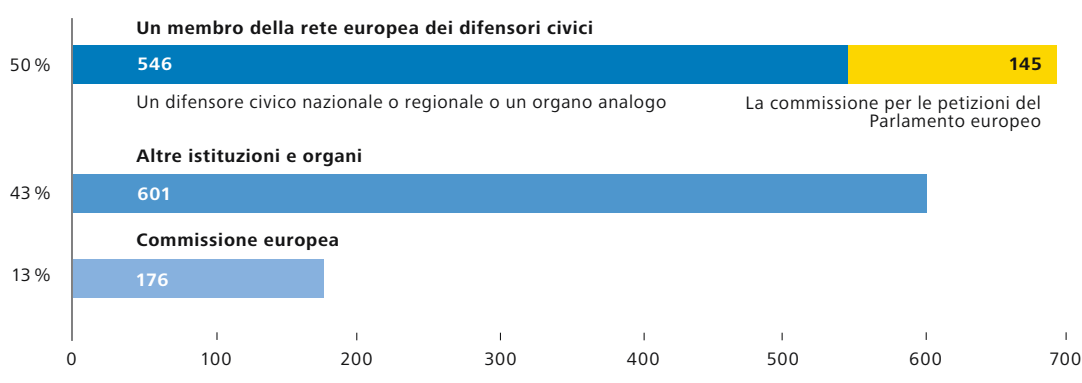
Il sindaco di una località della regione di Zamora denunciava le cattive condizioni delle strade della zona, per cui è competente il governo regionale di Castilla y León (Spagna). Il denunciante comunicava al Mediatore che il consiglio comunale aveva fatto presente la questione più volte al governo regionale, senza aver ricevuto una risposta soddisfacente. Con il consenso del denunciante, il Mediatore ha trasferito il caso al difensore civico regionale di Castilla y León.

3071/2009/PL

Un cittadino algerino chiedeva alle autorità francesi a Strasburgo di fornirgli il certificato di matrimonio del nonno che aveva combattuto in Francia nella prima guerra mondiale. Sosteneva che le autorità locali non avevano risposto alla sua richiesta. In accordo con il denunciante, il Mediatore ha trasferito il caso al difensore civico francese.

1785/2010/PF

Grafico 1.12: Denunce trasferite ad altri organi e istituzioni



Nota 1: il dato riportato comprende 187 denunce registrate verso la fine del 2009, ma esaminate nel 2010, e non comprende 46 denunce registrate verso la fine del 2010, che al termine dell'anno erano ancora in fase di esame per stabilire il tipo di azione da intraprendere.

Nota 2: in alcuni casi il denunciante ha ricevuto più di una consulenza. Per questo motivo il totale delle percentuali supera il 100 %.

40. Questa cifra comprende i casi in cui una denuncia nei confronti della Commissione è stata dichiarata irricevibile non essendo stato fatto ricorso a procedure amministrative adeguate dinanzi all'istituzione prima di sporgere denuncia al Mediatore.

Denunce e indagini

Consiglio rivolto al denunciante di contattare la Commissione europea

Un cittadino sosteneva che l'Ufficio federale tedesco per la migrazione e i rifugiati discriminava i coniugi di cittadini dell'UE non tedeschi obbligandoli ad attendere tre mesi prima di ammetterli ai corsi di integrazione offerti dal governo federale. Il denunciante desiderava informare la Commissione europea riguardo alla discriminazione e proporre un provvedimento inibitorio nei confronti dell'ufficio o della Germania. Il denunciante ha autorizzato il Mediatore a trasferire la denuncia alla Commissione.

2313/2010/NF

Un cittadino tedesco residente a Bonaire (Antille olandesi) assieme alla moglie dal 1994 sosteneva che, all'epoca del loro trasferimento in loco, gli stranieri dovevano lasciare un deposito in contanti per poter ottenere lo status di residenti. Il governo avrebbe dovuto restituire il deposito dopo dieci anni di permanenza. Ciononostante, egli denunciava il fatto che le autorità locali avevano rimborsato solamente i cittadini olandesi e che si rifiutavano in via ufficiale di rimborsare altri cittadini dell'Unione. Il denunciante riteneva che tali prassi violava il diritto dell'UE. Sentendosi discriminato, il denunciante chiedeva la collaborazione del Mediatore. Con l'autorizzazione del denunciante, il Mediatore ha trasferito la denuncia alla Commissione.

2476/2010/NF

Trasferimento di una denuncia a SOLVIT

Un cittadino spagnolo denunciava al Mediatore la direzione generale del traffico (ministero dell'Interno, Spagna) per il mancato riconoscimento della patente di guida britannica D1 di cui è titolare e per una possibile violazione della legislazione europea in materia di patenti di guida. Due settimane dopo la presentazione della denuncia, il cittadino comunicava al Mediatore di aver presentato la denuncia a SOLVIT, che gli aveva comunicato che avrebbe aperto un'inchiesta. Il Mediatore ha trasferito il caso a SOLVIT Spagna.

1769/2010/PL

Nell'epoca del trattato di Lisbona, è fondamentale che le istituzioni creino e alimentino una cultura del servizio ai cittadini e del rispetto dei loro diritti. L'analisi tematica proposta in precedenza ha cercato di cogliere l'ampiezza e la diversità delle indagini condotte dal Mediatore nel 2010 e di rendere l'idea dei diversi mezzi attraverso cui il Mediatore si è impegnato per promuovere i principi di una cultura del servizio e contribuire a fare della Carta dei diritti fondamentali una realtà concreta. I lettori che desiderano esaminare le indagini del Mediatore in maggior dettaglio sono invitati a servirsi degli strumenti di ricerca disponibili sul relativo sito web per accedere a una raccolta più esaustiva dei riassunti delle decisioni, dei progetti di raccomandazione e delle relazioni speciali, che sono disponibili on-line.

2

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

Questo capitolo presenta le relazioni intercorse nel 2010 tra il Mediatore europeo e le istituzioni dell'UE, i suoi omologhi difensori civici e altre parti interessate rilevanti. Esso illustra le riunioni, i seminari e le diverse attività intraprese al fine di garantire l'efficace trattazione delle denunce, la più ampia diffusione possibile delle migliori prassi e la sensibilizzazione delle parti interessate riguardo al ruolo del Mediatore.

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

2.1 Rapporti con istituzioni, organi e organismi dell'Unione europea¹

Il Mediatore europeo incontra regolarmente i membri e i funzionari delle istituzioni dell'Unione europea per discutere il modo in cui è possibile elevare ulteriormente la qualità dell'amministrazione, sottolineare l'importanza della giusta trattazione delle denunce e per assicurare un seguito appropriato alle sue osservazioni, raccomandazioni e relazioni.

Considerato che la percentuale maggiore delle indagini condotte dal Mediatore ogni anno riguarda la Commissione europea, un impegno considerevole è diretto alla costruzione di legami sistematici con i suoi membri e funzionari.

Considerato che la percentuale maggiore delle indagini condotte dal Mediatore ogni anno riguarda la Commissione europea, un impegno considerevole è diretto alla costruzione di legami sistematici con i suoi membri e funzionari. Nel 2010, il sig. Diamandouros ha incontrato il presidente della Commissione europea, sig. José Manuel Durão Barroso, il vicepresidente della Commissione responsabile delle Relazioni interistituzionali e amministrazione, sig. Maroš Šefčovič, il vicepresidente della Commissione responsabile di Giustizia, diritti fondamentali e cittadinanza, sig.ra Viviane Reding, e il commissario responsabile del Mercato interno e servizi, sig. Michel Barnier. Ha inoltre incontrato il segretario generale della Commissione, sig.ra Catherine Day, il direttore generale del Servizio giuridico, sig. Luis Romero, e il mediatore del personale della Commissione, sig.ra Mercedes de Sola. Al fine di dare seguito alle indagini, il capo del dipartimento giuridico del Mediatore ha incontrato mensilmente il direttore responsabile delle relazioni interistituzionali presso il segretariato generale della Commissione e, a

novembre, ha rivolto una presentazione ai coordinatori della Commissione responsabili delle indagini del Mediatore.

I rapporti del Mediatore con la Commissione vanno ben oltre l'attività connessa alle indagini: nel 2010, il sig. Diamandouros ha incontrato i funzionari della Commissione responsabili di Eurobarometro e, per la prima volta, ha rivolto una presentazione sull'accesso all'informazione ai centri di documentazione europea. I membri del suo personale hanno mantenuto i collegamenti con SOLVIT, la rete «Enterprise Europe» e con la direzione generale della Comunicazione.

Per quanto concerne i rapporti con il Parlamento europeo, di particolare rilevanza per il 2010 è stata l'elezione del Mediatore (si veda più avanti) e, come sempre, il dibattito in seduta plenaria sulle attività svolte nell'anno precedente. Questo si è svolto il 25 novembre 2010 e si è basato sulla relazione redatta dall'eurodeputato sig.ra Mariya Nedelcheva. Il Mediatore ha presentato la *Relazione annuale 2009* alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo il 4 maggio, e ha colto l'occasione per illustrare la relazione speciale sulla mancanza di collaborazione da parte della Commissione nell'ambito di un'indagine (si veda la sezione 1.4). La relazione è stata discussa anche durante il dibattito in plenaria del Parlamento europeo del 25 novembre. Tra gli altri eventi degni di nota del 2010 si annoverano una presentazione alla commissione per le petizioni sulla revisione del regolamento n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti, una presentazione al comitato per gli affari costituzionali sul diritto d'iniziativa dei cittadini europei e una riunione del gruppo di lavoro del comitato per gli affari giuridici sul diritto amministrativo.

1. Per motivi di brevità, con il termine «istituzione» si intende il complesso di istituzioni, organi, uffici e agenzie dell'Unione europea.



Il Mediatore ha presentato la *Relazione annuale 2009* al presidente del Parlamento, sig. Jerzy Buzek, il 21 aprile, e alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo il 4 maggio. Il dibattito in plenaria sull'attività del Mediatore nel 2009 si è svolto il 25 novembre 2010 e si è basato sulla relazione redatta dall'eurodeputato sig.ra Mariya Nedelcheva.



A ottobre, il sig. Diamandouros si è recato alla Corte di Giustizia dell'Unione europea a Lussemburgo per prestare giuramento per il nuovo mandato. Sono seguite riunioni con il presidente della Corte di giustizia, sig. Vassilios Skouris, il presidente del Tribunale, sig. Marc Jaeger, e il presidente del Tribunale della funzione pubblica, sig. Paul Mahoney. Nei primi giorni del mese, il Mediatore ha partecipato a una conferenza di celebrazione del quinto anniversario del Tribunale. Mentre si trovava a Lussemburgo per il giuramento, il Mediatore ha incontrato anche il presidente della Banca europea degli investimenti (BEI), sig. Philippe Maystadt, e ha tenuto un discorso sul rapporto tra l'etica e il Mediatore europeo («*Ethics and the Ombudsman*») alla 27° riunione plenaria del consiglio scientifico del Consiglio europeo della ricerca.

Tra i punti salienti dell'anno in questione figurano una presentazione ai direttori generali, ai direttori, ai capi unità del Segretariato generale del Consiglio dell'UE, una riunione con la dirigenza dell'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF), e un discorso al simposio dell'Agenzia dell'Unione europea

per i diritti fondamentali intitolato «Potenziamento dell'architettura dei diritti fondamentali nell'UE» («*Strengthening the fundamental rights architecture in the EU*»). Nel 2010, inoltre, sono stati organizzati incontri con il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD), sig. Peter Hustinx; il responsabile dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), sig. David Bearfield; il direttore generale Personale e amministrazione del Consiglio, sig. William Shapcott; il vicedirettore dell'Agenzia europea dell'ambiente, sig. Gordon McInnes; il vice capo dell'Ufficio dei consiglieri per le politiche europee (BEPA), sig. Margaritis Schinas, e il direttore dell'Ufficio della Commissione europea per la gestione e liquidazione dei diritti individuali (PMO), sig. Stephen Quest. Il Mediatore ha inoltre tenuto due presentazioni per i partecipanti al programma Erasmus per la pubblica amministrazione organizzate dalla Scuola europea di amministrazione.

Elezione del Mediatore europeo

L'articolo 228, paragrafo 2, del TFUE stabilisce che il Mediatore deve essere eletto in seguito a ciascuna elezione del

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

Parlamento europeo per la durata del suo mandato. Il regolamento interno del Parlamento specifica i dettagli della procedura di elezione.

Il Parlamento ha pubblicato un invito a presentare candidature in vista della nomina del Mediatore europeo sulla Gazzetta ufficiale del 10 settembre 2009², fissando il termine ultimo per la presentazione delle domande al 9 ottobre 2009. Il voto per l'elezione del Mediatore europeo si è svolto in sessione plenaria a Strasburgo il 20 gennaio 2010. Il sig. Diamandouros è stato rieletto

Per far sì che le denunce dei cittadini relative al diritto dell'Unione europea siano trattate in maniera pronta ed efficace, il Mediatore collabora strettamente con i suoi omologhi negli Stati membri.

Mediatore europeo alla prima votazione con 340 voti. Il sig. Pierre-Yves Monette ha ricevuto 289 voti mentre il sig. Vittorio Bottoli ne ha ottenuti 19. I voti espressi validamente sono stati 648. In seguito alla ri-elezione, il sig. Diamandouros ha comunicato le proprie priorità: garantire che i cittadini traggano il massimo beneficio dal trattato di Lisbona e dalla Carta dei diritti fondamentali; rafforzare una cultura del servizio ai cittadini all'interno dell'amministrazione dell'UE; e potenziare ulteriormente l'efficienza dell'ufficio del Mediatore europeo.

Per maggiori informazioni sull'elezione del Mediatore europeo è possibile consultare il sito web del Parlamento: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

2.2 Rapporti con difensori civici e organismi analoghi

Molti denuncianti si rivolgono al Mediatore europeo per problemi che, in realtà, riguardano l'amministrazione nazionale, regionale o locale. Per far sì che le denunce dei cittadini relative al diritto dell'Unione europea siano trattate in maniera pronta ed efficace, il Mediatore collabora strettamente con i suoi omologhi negli Stati membri. Questa cooperazione ha luogo principalmente nell'ambito

della rete europea dei difensori civici. La rete è attualmente composta da oltre 90 uffici dislocati in 32 Paesi, e comprende i difensori civici nazionali e regionali, e organi analoghi, degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati ad entrare nell'Unione europea e di alcuni altri Stati europei. Ne fanno parte anche il Mediatore europeo e la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Nel 2010 ha rivestito notevole importanza per la rete il lancio di una nuova identità visiva, assieme a una nuova identità visiva per il Mediatore europeo (si veda più avanti). I difensori civici e i membri del loro personale di Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Ungheria, Italia, Norvegia, Portogallo, Slovenia e Regno Unito hanno partecipato all'evento di lancio a Bruxelles il 27 settembre. Il nuovo logo della rete è stato concepito per esprimere l'identità e i valori della rete, sottolineando al contempo gli sforzi compiuti dai suoi membri per raggiungere un vasto pubblico.



Il 27 settembre 2010 si è tenuto a Bruxelles un evento per il lancio delle nuove identità visive del Mediatore europeo e della rete europea dei difensori civici. Vi hanno preso parte più di 150 persone, tra cui i difensori civici e il relativo personale provenienti da dieci paesi.



La rete è finalizzata, tra l'altro, ad agevolare il rapido trasferimento delle denunce al difensore civico competente o a un organo simile. Nel corso del 2010, in 977 casi il Mediatore ha trasferito la denuncia a un membro della rete europea dei difensori civici o ha suggerito al denunciante di contattare un membro della rete. Per maggiori dettagli su questo tipo di cooperazione si rimanda al capitolo 1.

Nell'ambito della trattazione delle denunce, è direttamente rilevante anche la procedura speciale esistente, attraverso la quale i difensori civici nazionali o regionali possono chiedere al Mediatore europeo di rispondere in forma scritta a quesiti riguardanti il diritto europeo e la sua interpretazione, ivi compresi quelli che sorgono nella trattazione di casi specifici. Nel 2010 i difensori civici nazionali hanno presentato tre quesiti: uno del difensore civico austriaco sulle norme dell'UE in materia di coordinamento dei sistemi previdenziali, uno del difensore civico estone sul diritto dei cittadini dell'Unione e dei membri delle loro famiglie di muoversi e risiedere liberamente nel territorio degli Stati

membri, e uno del difensore civico belga sulla questione della doppia imposizione fiscale a livello europeo.

In linea generale, la rete è anche un valido strumento per lo scambio di informazioni sul diritto dell'Unione europea e sulle migliori prassi attraverso i seminari, un bollettino biennale, una piattaforma elettronica per la discussione e la condivisione di documenti (EUOMB summit e sito web) nonché un servizio elettronico di informazione quotidiana. Tra gli argomenti discussi attraverso questi strumenti nel 2010 si annoverano il diritto dei cittadini alla libertà di circolazione, l'attuazione del diritto dell'UE nel settore degli aiuti di stato, la tassazione dei veicoli, questioni connesse alla migrazione e al diritto d'asilo, la discriminazione, l'ambiente e i diritti delle persone con disabilità. Nel 2010, inoltre, il Mediatore europeo ha comunicato ai difensori civici nazionali della rete l'intenzione di preparare una dichiarazione sui principi etici per i funzionari dell'UE. Ha chiesto la loro collaborazione affinché la dichiarazione tenga conto delle migliori prassi osservate negli Stati membri.

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate



Il settimo seminario regionale della rete europea dei difensori civici si è tenuto a Innsbruck, in Austria, nel novembre 2010. All'evento erano rappresentati difensori civici regionali e organi analoghi provenienti da Austria, Belgio, Germania, Italia, Spagna, Svizzera e Regno Unito.

I difensori civici della rete hanno risposto positivamente alla richiesta di dichiarazioni nazionali sui principi etici nella vita pubblica e hanno acconsentito a discutere dell'argomento in occasione del prossimo seminario biennale che si terrà a Copenaghen nel 2011.

I seminari per i difensori civici nazionali e regionali si tengono ad anni alterni e sono organizzati congiuntamente dal Mediatore europeo e da una sua controparte nazionale o regionale. Il settimo seminario regionale della rete europea dei difensori civici è stato organizzato congiuntamente dal Mediatore europeo e dal difensore civico del Tirolo, sig. Josef Hauser. Si è svolto a Innsbruck, in Austria, dal 7 al 9 novembre 2010. All'evento erano rappresentati difensori civici provenienti dai sei Stati membri dell'UE in cui esiste questa figura o un organo analogo (Belgio, Germania, Spagna, Italia, Austria e Regno Unito). Per la prima volta erano presenti anche i difensori civici regionali svizzeri, divenuti membri a pieno titolo della rete europea nell'estate 2009. Il seminario ha offerto la possibilità di discutere di diversi argomenti, tra cui il ruolo dei difensori civici regionali, la condivisione delle conoscenze sul diritto

dell'Unione europea, l'attività dell'Unione europea e dei difensori civici regionali nel settore ambientale, e lo sviluppo di una nuova rete Extranet per la rete europea dei difensori civici.

Il primo punto di contatto per altri uffici della rete europea dei difensori civici è costituito dai funzionari di collegamento, che si sono riuniti per la settima volta a Strasburgo dal 6 all'8 giugno 2010. I dibattiti si sono concentrati sulle implicazioni del trattato di Lisbona per l'attività dei difensori civici, l'assistenza sanitaria transfrontaliera e i diritti dei pazienti, nonché sulla lingua utilizzata per la notifica delle contravvenzioni stradali ai cittadini stranieri. Come per il settimo seminario regionale, l'ufficio del Mediatore europeo ha presentato il progetto Extranet della rete che nel 2011 sostituirà l'EUOMB summit e il sito web. Infine, per la prima volta, si è tenuto un incontro congiunto con SOLVIT finalizzato a discutere di questioni di comune interesse e rafforzare la cooperazione. Tale riunione è stata caratterizzata dal lancio di un progetto volto a fissare le competenze dei difensori civici nazionali all'interno della rete. L'obiettivo di questo progetto è raccogliere informazioni chiare e complete circa le tipologie di denunce che



Nel corso dell'anno l'impegno del Mediatore europeo a collaborare con le sue controparti è andato ben oltre le attività della rete europea dei difensori civici. Tra gli eventi ai quali ha partecipato il sig. Diamandourous nel 2010 si annovera la Conferenza europea dell'International Ombudsman Institute a Barcellona in ottobre. Il tema della conferenza era «L'Europa come società aperta» («*Europe as an open society*»), con dibattiti che si sono concentrati sui diritti dei migranti.



i difensori civici nazionali possono o meno trattare. I risultati dovrebbero essere di grande utilità per chiunque debba fornire ai denunciatori una consulenza veloce e precisa riguardo agli organi competenti che possono andare il loro aiuto.

Oltre ai suddetti seminari, il Mediatore europeo ha approfittato dell'occasione offerta dai viaggi negli Stati membri dell'UE nel 2010 per incontrare i suoi omologhi difensori civici. Il sig. Diamandourous ha colto questa opportunità durante i soggiorni in Danimarca (gennaio), Regno Unito (marzo), Belgio (novembre) e Grecia (novembre). Il Mediatore ha fatto visita al suo omologo in Serbia in giugno per la presentazione formale del codice serbo di buona condotta amministrativa dinanzi al Parlamento serbo. Il codice serbo ricalca ampiamente il codice europeo. Il Mediatore ha ricevuto una delegazione dell'ufficio del difensore civico serbo nel mese di ottobre. Infine, il Mediatore era rappresentato alla quarta riunione dell'Associazione dei difensori civici del Mediterraneo, che si è tenuta in giugno a Madrid.

2.3 Rapporti con altre parti interessate

Il Mediatore europeo s'impegna ad assicurare che ogni cittadino od organizzazione che abbia problemi con le istituzioni dell'Unione europea sia a conoscenza del proprio diritto di denunciare l'istituzione per cattiva amministrazione. Desidera inoltre svolgere attività di sensibilizzazione sugli sforzi profusi per promuovere la trasparenza, l'affidabilità e la cultura del servizio nell'amministrazione dell'UE.

Il momento più rilevante dell'anno in termini di comunicazione è stato il lancio, il 27 settembre, delle nuove identità visive del Mediatore europeo e della rete europea dei difensori civici (si veda sopra). L'evento è coinciso con il quindicesimo anniversario dell'istituzione e ha riunito rappresentanti delle istituzioni dell'UE, difensori civici, organizzazioni non governative, gruppi di interesse e giornalisti. Il relatore principale era il sig. Rainer Wieland, vicepresidente del Parlamento europeo, mentre il sig. Philippe Apeloig, l'ideatore delle nuove identità visive, ha presentato l'idea alla base dei due

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate



Il momento più rilevante del 2010 in termini di comunicazione è stato il lancio, il 27 settembre, delle nuove identità visive del Mediatore europeo e della rete europea dei difensori civici. L'evento è coinciso con il quindicesimo anniversario dell'istituzione e ha riunito oltre 150 persone. Il relatore principale è stato il sig. Rainer Wieland, vicepresidente del Parlamento europeo, qui ritratto con il sig. Diamandouros. La fotografia mostra anche il nuovo logo del Mediatore europeo.

nuovi logo. Il blu e il giallo del nuovo logo del Mediatore europeo richiamano i colori della bandiera europea, mentre la forma circolare simboleggia l'unità e il consenso. All'interno del cerchio, le frecce bidirezionali rappresentano lo scambio e il dialogo, elementi essenziali del modo di operare del Mediatore. La sovrapposizione delle frecce crea il segno di «uguale», che indica l'uguaglianza e l'equità.

Nel 2010, inoltre, il Mediatore ha tenuto una serie di incontri tematici per attirare l'attenzione sulla sua attività in determinati settori. Il 12 marzo ha ospitato un evento a Bruxelles intitolato «Il nuovo mandato del Mediatore europeo: le aspettative». Lo scopo di questo evento era di discutere, assieme alle parti interessate, delle priorità del Mediatore per il periodo 2009-2014. In seguito a una serie di presentazioni, compresa una del vicepresidente della Commissione, sig. Maroš Šefčovič, e una dell'ex presidente del Parlamento europeo, sig. Pat Cox, cittadini, organizzazioni non governative, associazioni di imprese, gruppi di interesse, giornalisti e rappresentanti degli uffici regionali hanno partecipato alle discussioni e proposto molte idee utili pensate per sostenere il Mediatore nell'attuazione della sua strategia. Il 28 settembre –

Giornata internazionale del Diritto di sapere – il Mediatore ha collaborato all'organizzazione di un evento assieme a Transparency International intitolato «Trasparenza a livello UE e negli Stati membri» («*Transparency at the EU level and in the Member States*»). La Giornata del Diritto di sapere è stata istituita nel 2003 da sostenitori dell'accesso all'informazione di tutto il mondo. Il Mediatore ha inoltre partecipato a un workshop sulla trasparenza a Bruxelles nell'aprile 2010, nell'ottica di produrre idee e strategie utili su come promuovere il principio della trasparenza all'interno dell'amministrazione UE. Vi hanno preso parte anche ex-funzionari di alto livello provenienti dalle principali istituzioni dell'UE e membri della comunità accademica. Il workshop ha fornito l'occasione di un vivace scambio di opinioni su come il Mediatore possa contribuire a trasformare in realtà il principio della trasparenza, e ha permesso di avanzare molte proposte stimolanti e innovative per gli anni a venire. Infine, il 10 giugno, il Mediatore ha tenuto un seminario sulle norme finanziarie dell'UE. Le proposte del sig. Diamandouros per la riforma del regolamento finanziario dell'UE riguardavano le seguenti aree d'interesse: riduzione degli oneri amministrativi; ritardi di



Nel 2010, il Mediatore ha tenuto diversi incontri tematici per attirare l'attenzione sulla sua attività in determinati settori. Tra questi si annoverano eventi riguardanti il suo nuovo mandato, il regolamento finanziario e la trasparenza. Circa 100 persone erano presenti a quest'ultimo incontro svoltosi in occasione della Giornata internazionale del Diritto di sapere.

L'onorevole sig.ra Diana Wallis, vicepresidente del Parlamento europeo, ha presieduto all'evento, che è stato organizzato in collaborazione con Transparency International.



pagamento; diritti di subcontraenti e personale; rinuncia alla riscossione di somme indebitamente versate; contributi *ex gratia* per casi eccezionali di cattiva amministrazione; disponibilità d'informazioni sulle soluzioni.

Per la prima volta, il Mediatore è stato invitato a partecipare all'incontro annuale dei Meccanismi indipendenti di *accountability* (*Independent Accountability Mechanisms, IAMs*), che si è svolto a Tokyo in giugno. Erano presenti rappresentanti dei Meccanismi di diverse istituzioni finanziarie internazionali, tra cui anche la Banca europea degli investimenti (BEI). Tra gli argomenti discussi figuravano anche le attività di contatto e la risoluzione di controversie ambientali. Sempre nel settore della responsabilità e delle istituzioni finanziarie, il segretariato generale del Mediatore, sig. Ian Harden, ha rappresentato l'ufficio a un incontro a Budapest, in Ungheria, programmato dall'organizzazione non governativa CEE Bankwatch. Lo scopo di questa conferenza era riunire i Meccanismi di *accountability* delle istituzioni finanziarie internazionali e dell'UE con i rappresentanti delle organizzazioni della società civile.

Nel 2010, complessivamente, il Mediatore ha presentato la propria attività in

occasione di circa 40 eventi a membri della comunità giuridica, associazioni di imprese, gruppi di riflessione, organizzazioni non governative, rappresentanti di amministrazioni regionali e locali, lobbisti e gruppi di interesse, accademici, rappresentanti politici di alto livello e funzionari pubblici. Le conferenze, i seminari e gli incontri si sono tenuti a Bruxelles, Strasburgo e negli Stati membri. Di particolare interesse nel 2010 è stata una visita nel Regno Unito per tenere una serie di lezioni sul ruolo del Mediatore in seguito al trattato di Lisbona. Il sig. Diamandouros ha parlato nelle Università di Manchester e Hull e al University College London. Ha inoltre partecipato a un evento organizzato dall'Ufficio informazioni del Parlamento europeo a Edimburgo sull'Iniziativa europea dei cittadini e a un evento organizzato dalla rappresentanza della Commissione europea a Londra.

Nell'arco del 2010, il personale ha rivolto più di 60 presentazioni a circa 1 800 cittadini da tutta l'UE, provenienti per la maggior parte dalla Germania, seguita dal Belgio e dai Paesi Bassi. Sebbene le ristrettezze di bilancio limitino il numero di presentazioni che si possono tenere ogni anno, il Mediatore cerca, per

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

quanto possibile, di accettare gli inviti e le richieste delle parti interessate.

Tra le principali attività mediatiche del Mediatore nel 2010 vi sono state la conferenza stampa sulla relazione annuale a Bruxelles in aprile e una riunione con i giornalisti a giugno per discutere delle strategie per il nuovo mandato. Il

più sicurezza, e alla maggior parte delle pagine del sito web sono stati aggiunti i pulsanti di collegamento ai social network. Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2010 il sito web del Mediatore ha registrato più di 305 000 visitatori unici, per un totale di oltre 6,5 milioni di pagine visitate. Il più alto numero di visitatori proveniva dal Lussemburgo, seguito

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2010 il sito web del Mediatore ha registrato più di 305 000 visitatori unici, per un totale di oltre 6,5 milioni di pagine visitate.

sig. Diamandouros ha altresì rilasciato circa 40 interviste a giornalisti della carta stampata, di emittenti radiotelevisive e dei media elettronici. Nel corso dell'anno sono stati pubblicati 24 comunicati stampa, su argomenti quali la strategia del Mediatore per il nuovo mandato, la questione della trasparenza nel Parlamento europeo, l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF), l'Agenzia europea per i medicinali, l'Iniziativa europea dei cittadini, le controversie sui pagamenti che interessano la Commissione e sulla mancata aperta cooperazione di quest'ultima con il Mediatore. La stampa e i media elettronici hanno pubblicato oltre 1 400 articoli sull'attività del Mediatore europeo.

Il nuovo sito web del Mediatore, lanciato il 5 gennaio 2009, è stato rinnovato nel settembre 2010 per riflettere la nuova identità visiva dell'istituzione. Il sito web è stato regolarmente aggiornato nel corso dell'anno con decisioni, sintesi dei

da Francia, Polonia, Spagna e Italia. Di particolare interesse nel nuovo sito è la guida interattiva, che ha lo scopo di aiutare l'utente a individuare l'organismo più appropriato cui rivolgersi per sporgere le denunce. Nel 2010 oltre 19 000 persone hanno cercato e ottenuto una consulenza dal Mediatore attraverso la guida interattiva.

Infine, il 12 marzo, in seguito alla nomina proposta dal commissario polacco per la protezione dei diritti civili, sig. Janusz Kochanowski, il sig. Diamandouros ha ricevuto la Croce degli ufficiali dell'Ordine al merito della Repubblica di Polonia dal rappresentante permanente della Polonia all'Unione europea, sig. Jan Tombinski, che ha ospitato la cerimonia a Bruxelles. Il sig. Diamandouros ha ricevuto la Croce degli ufficiali dell'Ordine al merito della Repubblica di Polonia per il suo impegno a favore della promozione dei diritti umani nell'UE e non solo. Il riconoscimento è accordato

Il sig. Diamandouros ha ricevuto la Croce degli ufficiali dell'Ordine al merito della Repubblica di Polonia per il suo impegno a favore della promozione dei diritti umani nell'UE e non solo.

casi, comunicati stampa, informazioni sugli eventi futuri, contenuti audiovisivi, pubblicazioni e altri documenti. Il modulo di denuncia on-line è stato dotato di un sistema di codifica SSL per garantire

dal presidente della Repubblica di Polonia a personalità di nazionalità non polacca o a polacchi residenti all'estero per il loro contributo straordinario alla cooperazione tra la Polonia e altri paesi o nazioni.

3

Risorse

Il presente capitolo presenta una panoramica delle risorse a disposizione dell'istituto del Mediatore nel 2010. Illustra la struttura dell'ufficio e descrive gli sforzi compiuti per garantire il regolare flusso di informazioni tra il personale e per promuovere le opportunità di sviluppo professionale. La seconda parte del capitolo è dedicata al bilancio del Mediatore.

Risorse

3.1 Personale

Per garantire che l'istituzione possa eseguire adeguatamente i compiti legati alla gestione delle denunce di cattiva amministrazione nelle 23 lingue riconosciute dal trattato e all'attività di sensibilizzazione sul ruolo del Mediatore, egli si avvale del supporto di un personale plurilingue altamente qualificato. Le riunioni periodiche con il personale, assieme ai ritiri annuali, contribuiscono a informare tutto il personale degli sviluppi avvenuti all'interno dell'ufficio e li invitano a riflettere sul modo in cui il loro operato permette di raggiungere gli obiettivi dell'istituzione.

Ritiri e riunioni con il personale

I ritiri con il personale del Mediatore europeo sono parte integrante della sua pianificazione strategica soprattutto poiché forniscono indicazioni e orientamenti utili per l'elaborazione delle politiche. Essi rientrano in un ciclo annuale di eventi che forniscono ai membri del personale e ai tirocinanti l'opportunità di riflettere e condividere punti di vista su argomenti selezionati, direttamente correlati al lavoro e alle attività dell'istituzione. L'obiettivo è sviluppare e rafforzare la comprensione dei valori e della missione dell'istituzione e contribuire a una loro efficace realizzazione.

Nel 2010 il ritiro del personale si è svolto dal 24 al 26 febbraio e si è concentrato sul tema «La visione del Mediatore europeo per i prossimi cinque anni».

Nel 2010 il ritiro del personale si è svolto dal 24 al 26 febbraio e si è concentrato sul tema «La visione del Mediatore europeo per i prossimi cinque anni». L'obiettivo



Il Mediatore convoca periodicamente riunioni con il personale al fine di garantire un flusso regolare di informazioni tra i membri del personale e promuovere opportunità di sviluppo professionale. Il personale del Mediatore si è riunito a Strasburgo a luglio e dicembre per la presentazione dei più recenti sviluppi amministrativi, giuridici e politici che interessano l'istituzione. Nel 2010, quest'ultimo incontro è stato preceduto da una presentazione al personale del piano d'azione della Commissione per i servizi di assistenza nel mercato unico.



delle discussioni era contribuire alla definizione della strategia del Mediatore europeo per il nuovo mandato.

Il Mediatore convoca periodicamente riunioni con il personale al fine di garantire un flusso regolare di informazioni tra i membri del personale e promuovere opportunità di sviluppo professionale.

Al fine di tenere informato il personale sugli sviluppi all'interno di altre istituzioni dell'UE, il Mediatore invita anche relatori esterni a tenere presentazioni su argomenti pertinenti. Il 20 aprile, il sig. Jens Nymand-Christensen, direttore responsabile per il miglioramento della regolamentazione e questioni istituzionali presso il segretariato generale della Commissione, ha aggiornato il dipartimento giuridico del Mediatore sugli sviluppi relativi a «EU Pilot», un progetto finalizzato a garantire l'attuazione efficace del diritto dell'UE da parte degli Stati membri e la rapida risoluzione delle denunce. Il 9 dicembre, il personale del Mediatore ha assistito a una presentazione del piano d'azione della Commissione per i servizi di assistenza nel mercato unico da parte del direttore della Politica del mercato interno della direzione generale Mercato interno e servizi, sig.ra Emer Daly, e della responsabile di progetto della *Task force* del servizio di assistenza per il mercato unico (SMAS), sig.ra Cristina Giménez-Estol. Nel 2010, infine, per promuovere ulteriormente le opportunità di sviluppo professionale, sono state organizzate a Strasburgo sessioni di formazione sul trattato di Lisbona, la chiarezza espositiva nei discorsi in pubblico e la pianificazione mentale.

Il Mediatore e il suo personale

Nel 2010 la tabella dell'organico del Mediatore presentava in totale 63 effettivi. Alla fine del 2010 la struttura dell'ufficio del Mediatore era la seguente:

Mediatore europeo:
P. Nikiforos Diamandouros

Gabinetto del Mediatore europeo
Segretario di gabinetto:
sig.ra Zina Assimakopoulou

Segretariato generale

Segretario generale:
sig. Ian Harden

Dipartimento giuridico

Capo del dipartimento giuridico:
sig. João Sant'Anna

Unità giuridica A
Capo unità:
sig. Gerhard Grill

Unità giuridica B
Capo unità:
sig. Peter Bonnor

Unità giuridica C
Capo unità:
sig.ra Marta Hirsch-Ziemińska

Unità giuridica D
Capo unità:
sig. Fergal Ó Regan

Risorse

Segreteria

Capo della segreteria:
sig. Peter Bonnor

Dipartimento Amministrazione e finanze

Capo del dipartimento Amministrazione e finanze (*ad interim*):
sig. João Sant'Anna

Unità Amministrazione e personale

Capo unità:
sig. Alessandro Del Bon

Unità Bilancio e finanze

Capo unità:
sig. Loïc Julien

Unità comunicazione

Capo unità:
sig. Ben Hagard

Unità Media, imprese e società civile

Capo unità:
sig.ra Rosita Agnew

Il Responsabile della protezione dei dati del Mediatore europeo è il sig. Loïc Julien.

Sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu>) è disponibile in 23 lingue un elenco del personale completo e periodicamente aggiornato, contenente informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sulle competenze di ciascuna sezione. Per ricevere una copia cartacea dell'elenco è sufficiente contattare l'ufficio del Mediatore europeo.

3.2 Bilancio

Bilancio 2010

Dal 1° gennaio 2000, il bilancio del Mediatore europeo costituisce una sezione a sé stante del bilancio dell'Unione europea (attualmente, la sezione VIII)¹ suddivisa in tre titoli. Il titolo 1 riguarda retribuzioni, indennità e altre spese per il personale. Il titolo 2 riguarda immobili, arredi, attrezzature e varie spese operative. Il titolo 3 riguarda le spese dovute alle funzioni generali espletate dall'istituzione.

Gli stanziamenti di bilancio per il 2010 ammontavano a 9 332 275 EUR.

Cooperazione interistituzionale

Per garantire il miglior utilizzo possibile delle risorse ed evitare un'inutile duplicazione del personale, il Mediatore europeo collabora con altre istituzioni dell'UE, quando è possibile. Sebbene i servizi erogati in tal modo siano naturalmente a carico del Mediatore europeo, questo tipo di collaborazione ha consentito un'esecuzione più efficace del bilancio dell'UE. Il Mediatore collabora, in particolare, con:

- il Parlamento europeo, per quanto riguarda audit interno e rendicontazione, nonché servizi tecnici, compresi beni immobili, tecnologie informatiche, comunicazione, servizi medici, formazione, traduzione e interpretazione;
- l'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, su diversi aspetti delle pubblicazioni;

¹ Regolamento del Consiglio (CE, CECA, Euratom) n. 2673/1999, del 13 dicembre 1999, che modifica il regolamento finanziario del 21 dicembre 1977 applicabile al bilancio generale delle Comunità europee, GU 1999 L 326, pag. 1.



- il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, che provvede a molte delle traduzioni richieste dal Mediatore nel corso della sua attività a favore dei cittadini.

Controllo di bilancio

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il capo dell'unità di audit interno del Mediatore, il sig. Robert Galvin, esegue controlli periodici sui sistemi di controllo interno dell'istituzione e sulle operazioni finanziarie effettuate dall'ufficio.

Come altre istituzioni dell'UE, l'istituto del Mediatore è soggetto anche al controllo contabile della Corte dei conti europea.



Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per posta

Mediatore europeo
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Tramite posta elettronica

eo@ombudsman.europa.eu

Sito web

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

Per una versione a caratteri più grandi della presente pubblicazione, contattare l'ufficio del Mediatore europeo. Ci adopereremo altresì per fornire una versione audio su richiesta.

La *Relazione annuale* è pubblicata in Internet al seguente indirizzo:

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

© Unione europea, 2011

Tutte le fotografie © Unione europea, salvo altra indicazione.

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

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

Caratteri utilizzati FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-264-5 . ISSN 1680-3868 . doi:10.2869/32817 . QK-AA-11-001-IT-C



Ufficio delle pubblicazioni



Misto
Gruppo di prodotti provenienti
da foreste correttamente gestite
e da altre origini controllate

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council