



Mediatore
europeo

Compendio
2011

Caro lettore,

benvenuto nel *Compendio 2011* del Mediatore europeo. La presente pubblicazione riporta i risultati più importanti conseguiti dall'istituzione lo scorso anno e descrive le principali sfide e opportunità che deve affrontare.

Oltre 22 000 persone aiutate direttamente nel 2011

Uno dei principali obiettivi della strategia per il mandato 2009-2014 del Mediatore europeo è garantire ai cittadini dell'UE il pieno esercizio dei loro diritti. Il 2011 è stato un anno positivo in tal senso, poiché il Mediatore ha aiutato direttamente oltre 22 000 persone, comprese quelle che si sono rivolte a noi (abbiamo trattato 2 510 denunce nel corso dell'anno in questione), quelle che hanno ricevuto risposta a una richiesta di informazioni (1 284) e quelle che hanno ottenuto consigli attraverso la guida interattiva disponibile sul nostro sito web (18 274). Abbiamo inoltre pubblicato un opuscolo intitolato *Problemi con l'UE? Chi può aiutarti?*, volto a fornire ulteriori indicazioni e consulenza a cittadini, imprese e associazioni.



© Unione europea

Oltre il 50 % delle denunce era di competenza di un membro della rete europea dei difensori civici. A sua volta, poco più della metà di queste, ossia il 27 % delle denunce complessive, rientrava nel mandato del Mediatore europeo. Al loro ottavo seminario, svoltosi a Copenaghen in ottobre, i difensori civici nazionali hanno ribadito l'impegno a trovare, attraverso la rete, modalità per informare meglio i cittadini di tutta Europa in merito ai loro diritti. Tale proposito dovrebbe ulteriormente rafforzare il nostro contributo a rendere effettivi i diritti dei cittadini europei.

Procedure più vicine ai cittadini

L'importanza che i cittadini attribuiscono al loro diritto fondamentale di rivolgersi al Mediatore europeo è stata confermata in un sondaggio Eurobarometro speciale sui diritti dei cittadini e il funzionamento dell'amministrazione dell'UE.¹

Consapevoli di questo aspetto, per tutto il 2011 ci siamo impegnati a rendere le nostre procedure più vicine ai cittadini. Abbiamo introdotto un nuovo tipo di indagine in modo che i denunciati possano chiarire la loro denuncia qualora il Mediatore non ritenga che esistano motivi per chiedere il parere dell'istituzione UE su un determinato caso. L'esito principale di questo cambiamento è stato il numero record di indagini avviate nel 2011, che sono state 396, con un aumento del 18 % rispetto al 2010. Grazie ai miglioramenti apportati alla procedura semplificata, volta a risolvere rapidamente le denunce riguardanti la corrispondenza rimasta inevasa, i denunciati non devono più presentare una nuova denuncia qualora non siano soddisfatti nel merito dalla risposta ricevuta.²

1. È possibile consultare integralmente questo sondaggio Eurobarometro all'indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu/it/press/statistics.faces>

2. Le principali implicazioni statistiche di questo nuovo approccio comportano attualmente la chiusura di un numero minore di casi come risolti dall'istituzione e, per contro, la chiusura di un maggior numero di casi con la constatazione dell'assenza di giustificazioni per ulteriori indagini.



Una conseguenza di questi cambiamenti è che per la chiusura delle indagini sono occorsi, in media, tempi leggermente più lunghi: dieci mesi nel 2011 a fronte dei nove mesi necessari nel 2010. A mio parere, i miglioramenti sostanziali che abbiamo introdotto a favore dei denunciati giustificano questo lieve aumento. Abbiamo continuato a chiudere la maggior parte delle indagini (66 %) nell'arco di un anno. Si tratta della stessa percentuale registrata nel 2010.

Una cultura del servizio nelle istituzioni

I risultati del sondaggio Eurobarometro mi hanno spinto a cercare non solo modi per rafforzare la qualità dei miei servizi, ma anche per incoraggiare l'amministrazione dell'UE a migliorare il proprio funzionamento, intensificando l'impegno verso i principi di una cultura del servizio ai cittadini. A tal fine abbiamo pubblicato *The European Ombudsman's guide to complaints* (La guida alle denunce al Mediatore europeo), che è stata distribuita al personale di tutte le istituzioni UE nel novembre 2011. Nel corso della riunione con il collegio dei commissari, svoltasi a febbraio, ho sottolineato che in casi appropriati l'offerta di risarcimento deve essere il prossimo passo da compiere per rafforzare la cultura del servizio all'interno della Commissione. A maggio ho avviato un programma di visite alle agenzie UE. La risposta di alcune agenzie al lavoro svolto dal Mediatore in relazione alle denunce è stata esemplare e rafforza la mia convinzione che vale la pena sforzarsi di individuare e diffondere le migliori pratiche di buona amministrazione

per sostenere i responsabili delle agenzie che cercano di costruire e mantenere una cultura del servizio. Infine, abbiamo proseguito il nostro lavoro sullo sviluppo dei principi che disciplinano il servizio pubblico per i funzionari dell'UE. A tale scopo, a febbraio abbiamo lanciato una consultazione pubblica sul progetto di principi del servizio pubblico elaborato dal Mediatore e a dicembre abbiamo pubblicato un'analisi delle risposte ricevute. La versione definitiva dei principi verrà pubblicata nella prima metà del 2012.

Ritengo che, nel complesso, tutte queste iniziative abbiano accresciuto la capacità del Mediatore europeo di avvicinarsi maggiormente agli obiettivi che fanno parte della sua missione ossia costruire la fiducia attraverso il dialogo fra cittadini e Unione europea e favorire i più elevati standard di condotta nelle istituzioni dell'Unione, ed apportare in tal modo il proprio modesto contributo al rafforzamento dello Stato di diritto e della democrazia nell'UE.

Strasburgo, 31 gennaio 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Il Mediatore europeo svolge indagini a seguito di denunce di casi di cattiva amministrazione all'interno delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione europea. Qualsiasi cittadino dell'UE, residente, impresa o associazione in uno Stato membro può presentare una denuncia al Mediatore. Il Mediatore offre uno strumento rapido, flessibile e gratuito per risolvere problemi con l'amministrazione dell'UE. Per ulteriori informazioni nelle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea, visitare il sito (<http://www.ombudsman.europa.eu>), dove è possibile trovare questo *Compendio*, i casi citati nella presente pubblicazione, nonché la *Relazione annuale 2011* (disponibile in inglese da maggio 2012 e in tutte le altre lingue ufficiali da luglio 2012).

Casi esemplari del 2011

Dieci casi esemplari chiusi nel 2011 illustrano le migliori pratiche di buona amministrazione. La volontà delle istituzioni di collaborare con il Mediatore per dare una soluzione soddisfacente a queste denunce è un'espressione importante dell'impegno per l'affermazione di una cultura del servizio. In alcuni dei casi, anche l'impegno costruttivo dei denunciati è risultato fondamentale per il conseguimento di un esito vantaggioso per tutti.

Trasparenza

Il caso **3072/2009/MHZ** riguardava il «registro per la trasparenza» della Commissione. La Commissione ha accolto il suggerimento del Mediatore di pubblicare norme generali concernenti (i) le procedure applicate per il trattamento delle denunce relative al registro, (ii) il modo in cui i gruppi d'interesse dovrebbero calcolare il bilancio per le attività di lobbying e (iii) il modo in cui tali gruppi dovrebbero segnalare le attività idonee ai fini del registro.

L'Autorità bancaria europea (ABE) ha preso misure immediate per conformarsi alle esigenze di trasparenza in risposta alla denuncia **2497/2010/FOR**. Come segno d'impegno, l'ABE ha concordato di consentire accesso all'elenco dei partecipanti a un'audizione pubblica conformemente a quanto richiesto dal denunciante.

Nel caso **3106/2007/FOR**, l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) ha consentito l'accesso del pubblico a relazioni riguardanti sospetti seri effetti dannosi di un prodotto farmaceutico. Il Mediatore ha accolto con favore gli importanti progressi compiuti dall'EMA nel rendere più trasparente il proprio lavoro.

La Commissione ha fornito al denunciante pieno accesso ai documenti richiesti nel caso **2609/2010/BEH**, nonostante avesse inizialmente sostenuto che essi rientravano nell'ambito di applicazione dell'eccezione all'accesso del pubblico a tutela della difesa e delle questioni militari.

Contratti e appalti

Nel caso **1786/2010/PB** la Commissione ha adottato misure concrete al fine di rendere meno burocratici i finanziamenti UE a favore della ricerca. Tale approccio ha fatto seguito alla constatazione del Mediatore secondo cui l'imposizione di obblighi che pongono oneri sproporzionati a carico dei beneficiari

non è in linea con il principio di una sana gestione finanziaria.

Nel caso **3264/2008/GG** la Commissione ha riconosciuto di essersi spinta troppo oltre rispetto a quanto strettamente richiesto dai suoi doveri quando ha comunicato al datore di lavoro del denunciante considerazioni che successivamente si sono rivelate infondate.

Carta dei diritti fondamentali

I casi **1804/2009/MHZ** e **899/2011/TN** riguardavano una disposizione dello statuto dei funzionari dell'Unione europea in virtù della quale l'assegno familiare per figli a carico può essere raddoppiato qualora, in conseguenza di una grave malattia del/la figlio/a, il funzionario debba sopportare oneri gravosi. Tanto il Parlamento che la Commissione hanno risposto in maniera positiva in questi casi, che riguardavano due disposizioni della Carta dei diritti fondamentali, ossia l'inserimento dei disabili e l'equità quale aspetto del diritto ad una buona amministrazione.

Politica linguistica

L'Ufficio per l'armonizzazione nel mercato interno (UAMI) ha convenuto di modificare la propria politica linguistica in risposta all'indagine del Mediatore nel caso **2413/2010/MHZ**. Nella fattispecie, ha convenuto di accettare domande scritte da qualunque cittadino dell'Unione in qualsiasi lingua ufficiale dell'UE e di fornirvi risposta nella stessa lingua. Ha inoltre deciso di rendere disponibile in tutte le lingue dell'UE l'homepage del suo sito web e di spiegare la sua politica linguistica sulla stessa pagina.

Nel caso **2533/2009/VIK**, riguardante una presunta discriminazione basata sulla lingua, l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha concordato di pubblicare le spiegazioni pertinenti sul suo sito web e ha risposto positivamente alle proposte costruttive formulate al riguardo dal denunciante.

Quante denunce e quante indagini?

Nel 2011 il Mediatore ha registrato 2 510 denunce, di cui 698 rientranti nel suo mandato (a fronte delle 2 667 denunce, di cui 744 nell'ambito del suo mandato, registrate nel 2010). Ha avviato 396 indagini, rispetto alle 335 del 2010, completandone 318 durante l'anno (326 nel 2010). Complessivamente, il Mediatore ha gestito più di 3 828 denunce e richieste di informazioni (a fronte delle 3 700 del 2010).

Quali azioni ha intrapreso il Mediatore?

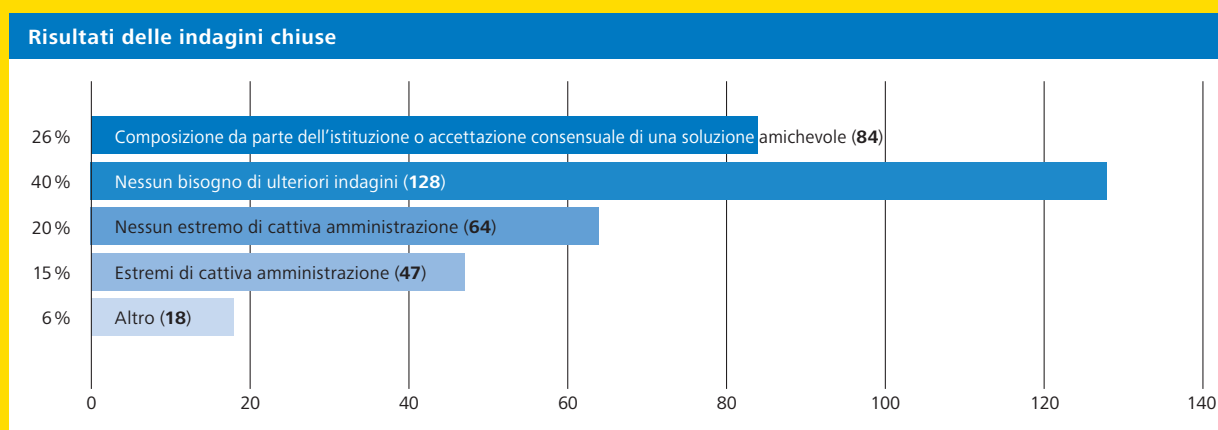
In oltre il 65 % dei casi (1 667)³, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, deferendo il caso a un organismo competente o fornendo consulenza al denunciante in merito al referente cui rivolgersi. Il 47 %⁴ dei casi per i quali il Mediatore ha stabilito il deferimento o su cui ha fornito la propria consulenza è stato indirizzato verso un membro della rete europea dei difensori civici, vale a dire un difensore civico nazionale o regionale, oppure verso la commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Alla Commissione è stato complessivamente deferito l'11 % dei casi. Nel 46 % dei casi il Mediatore ha incoraggiato il denunciante a rivolgersi ad altri organismi, tra cui SOLVIT. Questa rete UE si occupa dei problemi di natura transfrontaliera causati da una scorretta applicazione del diritto dell'Unione europea da parte delle amministrazioni pubbliche degli Stati membri.

Origine delle denunce sfociate nelle indagini chiuse nel 2011

Imprese, associazioni e altri soggetti giuridici	18 % (57)
Privati cittadini	82 % (253)

Esito delle indagini

In 97 casi chiusi nel 2011 si è ottenuto un esito positivo con la composizione della questione da parte dell'istituzione, l'accettazione consensuale di una soluzione amichevole o l'accoglimento di un progetto di raccomandazione. In 64 casi non si sono ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione, che sono invece stati riscontrati in 47 casi, in 13 dei quali (rispetto ai sette del 2010) l'istituzione ha accettato in parte o integralmente un progetto di raccomandazione. Trentacinque casi sono invece stati chiusi con osservazioni critiche. In 39 casi il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni per contribuire al miglioramento dei risultati futuri.



Nota 1: in alcuni casi il Mediatore ha chiuso le indagini con due o più motivazioni, per cui la somma delle percentuali supera il 100%.

Nota 2: in un caso in cui ha ravvisato gli estremi di una cattiva amministrazione, il Mediatore ha chiuso l'indagine sia con un'osservazione critica che con un progetto di raccomandazione che è stato accolto integralmente dall'istituzione.

3. Questo dato comprende 124 denunce registrate verso la fine del 2010 e trattate nel 2011. Non comprende 38 denunce registrate verso la fine del 2011, che al termine dell'anno erano ancora in fase di trattamento per stabilire quale azione intraprendere.

4. In alcuni casi il Mediatore ha fornito ai denunciati più di un'indicazione.

Quali istituzioni, organi o organismi sono stati oggetto delle indagini svolte?

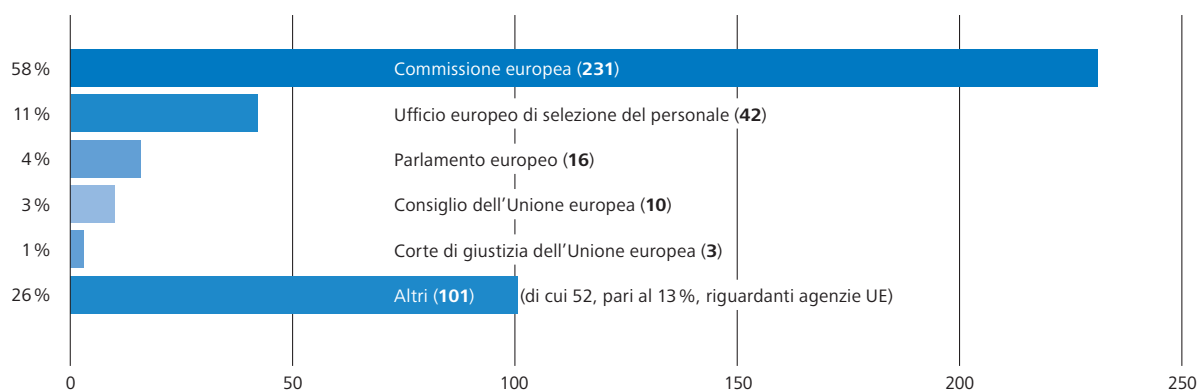
La maggior parte delle indagini avviate nel 2011 (231 casi) ha riguardato la Commissione (58 %). Il corrispondente dato per il 2010 è stato di 219. Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'Unione europea che prende decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia il principale oggetto delle denunce. L'Ufficio europeo di selezione del personale segue con 42 indagini (rispetto alle 35 del 2010). Complessivamente, il Parlamento, il Consiglio e la Corte di giustizia dell'Unione europea sono stati oggetto di denunce nell'8 % dei casi in cui il Mediatore ha

avviato un'indagine. È importante ricordare che il Mediatore può avviare indagini solo per l'attività non giudiziaria della Corte.

Quali tipi di cattiva amministrazione sono stati valutati nelle indagini?

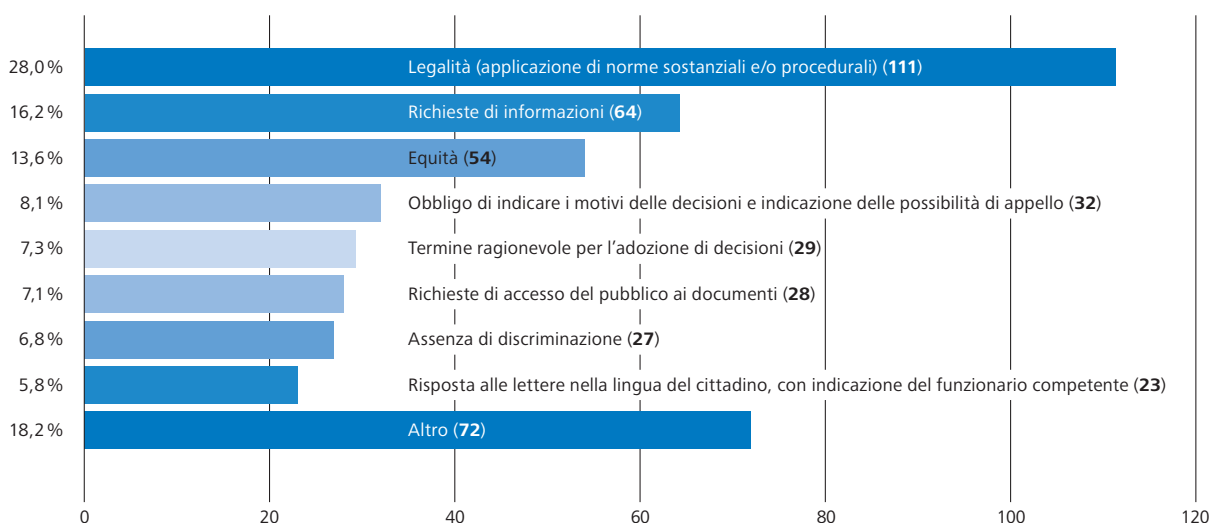
Si parla di cattiva amministrazione quando un'istituzione non agisce nel rispetto della legge, non ottempera ai principi di buona amministrazione o viola diritti fondamentali. I principali tipi di presunta cattiva amministrazione oggetto delle indagini del Mediatore nel 2011 hanno riguardato la legalità, l'equità nonché le richieste di informazioni.

Istituzioni e organi oggetto delle indagini



Nota: nel 2011 il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa che ha interessato più di un'istituzione, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.

Presunta cattiva amministrazione riguardante:



Nota: in alcuni casi, nella stessa indagine sono stati esaminati due o più tipi di presunta cattiva amministrazione, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.

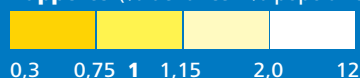
Chi ha presentato denuncia?

La cartina riportata di seguito illustra l'origine nazionale delle denunce registrate dal Mediatore nel 2011. Come evidenzia il valore del rapporto relativo delle denunce, il numero di denunce provenienti da uno Stato membro non necessariamente è direttamente proporzionale alla dimensione della sua popolazione.

Paese	Numero di denunce	Rapporto
Lussemburgo	29	11,6
Cipro	26	5,2
Belgio	190	3,6
Malta	7	2,8
Slovenia	28	2,8
Bulgaria	71	1,8
Irlanda	38	1,7
Spagna	361	1,6
Portogallo	71	1,3
Austria	52	1,2
Repubblica ceca	64	1,2
Polonia	233	1,2
Finlandia	31	1,1
Slovacchia	29	1,1
Lituania	18	1,0
Ungheria	47	0,9
Grecia	53	0,9
Svezia	41	0,9
Danimarca	23	0,8
Germania	308	0,7
Lettonia	9	0,7
Paesi Bassi	44	0,5
Francia	167	0,5
Regno Unito	141	0,5
Estonia	3	0,4
Romania	42	0,4
Italia	97	0,3
Altri	137	
Non noto	150	

Nota: il rapporto relativo delle denunce è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce totali di ogni Stato membro per la sua percentuale della popolazione totale dell'UE. L'indice è maggiore di 1 se il paese in questione ha presentato più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero prevedere considerando la dimensione della sua popolazione.

Rapporto (% denunce / % popolazione)



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.

Mediatore europeo

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

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

© Unione europea, 2012

Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con citazione della fonte.
Ideaione e impaginazione di Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarca,
e EntenEller A/S, Valby, Danimarca.

Caratteri utilizzati FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-333-8 . ISSN 1831-3612 . doi:10.2869/54235 . QK-AD-12-001-IT-C



Ufficio delle pubblicazioni