



Mediatore europeo

Relazione annuale
2019



Mediatore europeo

Relazione annuale 2019

Sommario

Introduzione	4
Il 2019 in sintesi	7
Tematiche principali	9
2.1 Responsabilità nel processo decisionale dell'UE	10
2.2 Trasparenza dell'attività di lobbying	12
2.3 Accesso ai documenti	13
2.4 Diritti fondamentali	13
2.5 Questioni etiche	15
2.6 Agenzie dell'UE e altri organi	15
2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE	16
2.8 Partecipazione dei cittadini alla definizione delle politiche dell'UE	17
Comunicazione e cooperazione	18
3.1 Comunicazione	19
3.2 Rapporti con le istituzioni dell'UE	20
3.3 Rete europea dei difensori civici	23
3.4 Premio per la buona amministrazione	27
Casi e denunce: il nostro servizio al pubblico	29
4.1 Tipo e provenienza delle denunce	30
4.2 Contro chi?	36
4.3 Per quale motivo?	37
4.4 Risultati ottenuti	38
4.5 Conformità con le proposte del Mediatore	41
Elezione del Mediatore europeo	42
Risorse	44
6.1 Bilancio	45
6.2 Impiego delle risorse	45
Come rivolgersi al Mediatore europeo	46

Introduzione

Sono lieta di presentarvi il lavoro svolto dall'ufficio del Mediatore europeo nel 2019, riflesso nella presente relazione annuale.

La gestione delle denunce resta l'attività principale dell'ufficio del Mediatore europeo. Nel 2019 abbiamo continuato a ricevere un numero elevato di denunce da cittadini, esponenti della società civile, delle imprese e dei media. Credo che ciò non debba essere interpretato come un segnale del cattivo funzionamento dell'amministrazione dell'Unione europea (UE), ma piuttosto come il risultato di una sempre maggiore consapevolezza del lavoro svolto dal mio ufficio e dei risultati positivi che possiamo ottenere.

L'efficacia dei difensori civici dipende dall'esistenza di rapporti costruttivi con le organizzazioni di cui controllano l'operato. A tal fine, accolgo con favore la costante cooperazione delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione europea.

In particolare, apprezzo il costante sostegno del Parlamento europeo e della commissione per le petizioni e il proficuo rapporto con tali istituzioni. Nel gennaio 2019, il Parlamento ha dato il suo pieno sostegno alla relazione speciale relativa alla rendicontabilità del Consiglio e alla trasparenza del modo in cui quest'ultimo gestisce la legislazione.

Come ho detto in precedenza, ritengo che si tratti di una questione cruciale per la credibilità dell'Unione europea. Rendere il processo legislativo più trasparente può contribuire a smantellare il mito che i governi nazionali o gli Stati membri siano semplicemente dei «destinatari passivi» delle leggi di Bruxelles.

Sebbene il Consiglio non abbia ancora attuato le raccomandazioni contenute nella relazione speciale, i governi degli Stati membri sostengono sempre più la necessità di una maggiore trasparenza per quanto riguarda i lavori degli organi legislativi del Consiglio.

Su tale base, ho anche avviato una serie di indagini più specifiche sul processo politico e legislativo dell'Unione europea. Tra queste figurano: il modo in cui l'Eurogruppo tratta i documenti che illustrano in dettaglio il proprio lavoro e se questi sono a disposizione del pubblico; la mancanza di trasparenza nelle decisioni annuali sui contingenti di pesca da parte dei governi degli Stati membri in seno al Consiglio; e il mancato accesso del pubblico alle posizioni adottate dalle autorità nazionali sul rischio dei pesticidi per le api in seno alla commissione UE competente in materia.



Emily O'Reilly, Mediatrice europea.

Abbiamo continuato a compiere progressi per migliorare l'efficienza del metodo adottato dall'ufficio nella gestione delle denunce ricevute. Il tempo medio delle indagini è diminuito e la procedura accelerata (*Fast Track*) per l'accesso alle richieste di documenti ha prodotto risultati positivi per i denunciati.

Ad aprile abbiamo ospitato la conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici. La conferenza si è svolta presso il Parlamento europeo e, in vista delle elezioni europee, il tema principale è stato come rafforzare la partecipazione dei cittadini al processo democratico.

Nel mese di giugno ho avuto il piacere di presentare i vincitori della seconda edizione del Premio per la buona amministrazione. Erano candidati al premio 54 progetti entusiasmanti nominati dalle principali istituzioni dell'UE nonché da numerosi organismi e altri organi. Il Premio generale per la buona amministrazione è stato assegnato ai gruppi della Commissione europea che hanno lavorato all'iniziativa dell'UE volta a ridurre l'inquinamento da plastica e a sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema.

Dopo questo breve cenno alle attività svolte dal mio ufficio nel 2019, la presente relazione ne fornirà una descrizione più dettagliata. Si tratta anche della relazione finale del mio primo mandato di Mediatrice europea. Sono onorata che il Parlamento europeo, a dicembre, mi abbia eletta per un secondo mandato.

Nel 2020 presenterò la strategia per il periodo del mio secondo incarico di Mediatrice europea. Tuttavia, i temi generali rimarranno gli stessi: continuare a servire i cittadini europei e garantire che le istituzioni dell'UE operino secondo i più elevati standard amministrativi, promuovendo al contempo l'etica e la trasparenza.



Emily O'Reilly

1

Il 2019 in sintesi

1

Gennaio

[Il Parlamento europeo appoggia le proposte della Mediatrice europea sulla trasparenza legislativa del Consiglio](#)

7

Luglio

[Decisione sul modo in cui l'Agenzia europea per i medicinali gestisce le riunioni con le società farmaceutiche](#)

2

Febbraio

[La Mediatrice elogia il livello di trasparenza dell'UE in merito alla Brexit](#)

8

Agosto

[Il Servizio europeo per l'azione esterna accetta di concedere un maggiore accesso alle informazioni sull'organo consultivo, il Global Tech Panel](#)

3

Marzo

[La Mediatrice europea formula proposte per migliorare l'attuazione delle norme in materia di «porte girevoli» da parte delle istituzioni dell'UE](#)

9

Settembre

[La Relazione annuale 2018 viene presentata alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo](#)

4

Aprile

[Conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici a Bruxelles](#)

10

Ottobre

[La Mediatrice europea chiede al Consiglio trasparenza proattiva in merito ai documenti relativi alla fissazione dei contingenti annuali di pesca](#)

5

Maggio

[Conferenza stampa annuale: enfasi sulla trasparenza nel processo decisionale degli Stati membri](#)

11

Novembre

[La Mediatrice europea interviene alla conferenza in occasione del 10° anniversario della Carta dei diritti fondamentali dell'UE](#)

6

Giugno

[Premio per la buona amministrazione conferito alla Commissione europea per la sua strategia di riduzione dell'inquinamento da plastica](#)

12

Dicembre

[Elezione del Mediatore europeo](#)

2

Tematiche principali

Il Mediatore europeo assiste i cittadini nei loro rapporti con le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'UE. I problemi che emergono coprono vari ambiti, dalla mancanza di trasparenza nel processo decisionale o dal rifiuto dell'accesso ai documenti, alle violazioni di diritti fondamentali e alle questioni contrattuali.

2.1 Responsabilità nel processo decisionale dell'UE

Affinché i cittadini europei possano esercitare adeguatamente il diritto democratico di partecipare al processo decisionale dell'UE e di chiedere conto alle parti interessate, le deliberazioni legislative devono essere sufficientemente trasparenti.

La Mediatrice ha formulato una serie di **raccomandazioni** affinché il Consiglio dell'Unione europea migliori la trasparenza del proprio processo legislativo. Il Parlamento europeo ha fortemente appoggiato le proposte della Mediatrice all'inizio del 2019. L'indagine e il suo sostegno hanno suscitato ulteriori riflessioni sulla trasparenza in seno al Consiglio. Dieci Stati membri hanno assunto un ruolo guida, appoggiando una banca dati legislativa interistituzionale, e proponendo altresì di aggiornare gli orientamenti per contrassegnare i documenti con accesso limitato al pubblico e di pubblicare in modo proattivo l'esito dei negoziati sui disegni di legge. La Mediatrice **ha accolto con favore** il documento informale osservando che è importante riconoscere il legame tra la mancanza di comprensione e impegno da parte dei cittadini, da un lato, e una corrispondente mancanza di fiducia che può alimentare una cultura anti-UE, dall'altro.

Al centro di diverse altre indagini della Mediatrice europea vi sono state le modalità con le quali i governi nazionali prendono decisioni a Bruxelles. A seguito di una **denuncia**

presentata dal gruppo della società civile francese POLLINIS, la Mediatrice ha chiesto alla Commissione di rendere disponibili le posizioni degli Stati membri sulla guida per la valutazione del rischio dei pesticidi per le api. L'Autorità europea per la sicurezza alimentare ha elaborato tale guida nel 2013, ma il disaccordo tra le autorità nazionali ne ha impedito l'adozione a tutt'oggi. La Mediatrice ha osservato che la concessione di un accesso più ampio a tali documenti è necessario per garantire che i cittadini europei possano esercitare il diritto, sancito dal trattato sull'Unione europea, di partecipare al processo democratico dell'UE. La Commissione si è rifiutata di seguire la proposta della Mediatrice, ma ha affermato che avrebbe proseguito le sue riflessioni su come garantire maggiore trasparenza in tali decisioni. La Mediatrice ha chiuso il caso, confermando di aver riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione e sostenendo che avrebbe continuato a monitorare attentamente gli sviluppi futuri.

Una denuncia della organizzazione non governativa (ONG) ClientEarth ha indotto la Mediatrice a **chiedere** al Consiglio di mettere a disposizione del pubblico i documenti relativi alle decisioni annuali degli Stati membri sui contingenti di pesca. Tali decisioni fissano



European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU_Commission](#), we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Valutazione del rischio dei pesticidi sulle api – Accesso del pubblico alle posizioni degli Stati membri: abbiamo ricevuto oltre 400 messaggi a sostegno della nostra indagine. Apprezziamo l'incoraggiamento! A seguito della risposta della Commissione europea, stiamo valutando i prossimi passi.



European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Il presidente dell'Eurogruppo Mário Centeno accetta di migliorare la trasparenza all'interno della propria istituzione dopo la nostra richiesta.

Ci ralleghiamo del fatto che pubblicherà gli ordini del giorno con largo anticipo rispetto alle riunioni; maggiori informazioni nelle note di sintesi; le date delle riunioni dell'Eurogruppo; ...

il totale ammissibile di catture (TAC) di alcune risorse ittiche nell'Atlantico nordorientale. Nella sua valutazione del caso, la Mediatrice ha scritto che per garantire la rendicontabilità è essenziale che il pubblico abbia accesso alle varie opzioni e posizioni in discussione.

A metà 2019, la Mediatrice ha rivolto la sua attenzione agli organi che preparano le riunioni dell'Eurogruppo, nelle quali si incontrano i ministri delle finanze della zona euro. Ha chiesto al presidente dell'Eurogruppo Mário Centeno di adottare un approccio più ambizioso in materia di trasparenza del gruppo di lavoro «Eurogruppo». In risposta, i ministri delle finanze della zona euro hanno convenuto che i progetti di ordine del giorno delle riunioni dell'Eurogruppo siano pubblicati in anticipo rispetto a quanto fatto finora e che la lettera di sintesi delle riunioni sia più dettagliata.

Hanno inoltre accettato che siano pubblicate le date delle riunioni del gruppo di lavoro «Eurogruppo» e che il sito web fornisca maggiori informazioni sulle attività del gruppo di lavoro.

Parte del ruolo di un difensore civico consiste nel garantire il mantenimento degli standard e l'effettivo adempimento degli impegni assunti da un'amministrazione per migliorare determinati settori della propria attività. A tal fine è possibile effettuare indagini basate su denunce oppure il difensore civico può agire di propria iniziativa per dare seguito a indagini precedenti.

Un esempio di questo tipo nell'attività della Mediatrice riguardava i gruppi di esperti che forniscono consulenza specialistica alla Commissione in vari settori politici. Nel 2017 la Mediatrice ha effettuato un'analisi approfondita del sistema di gruppi di esperti della Commissione, grazie alla quale la trasparenza è migliorata significativamente. Tuttavia, la Mediatrice ha successivamente ricevuto una denuncia riguardante le informazioni messe a disposizione dalla Commissione europea in merito al comitato «As-If Programme Committee for Defence Research» (comitato del programma «As-If» per la ricerca nel settore della difesa), che offre consulenza alla Commissione in materia di difesa. Il denunciante, una ONG di nome Vredesactie, ha sostenuto che la Commissione non avesse messo a disposizione alcune informazioni importanti sul gruppo, come ad esempio i verbali di una riunione e le osservazioni dei partecipanti alle riunioni precedenti. Nel contesto dell'indagine della Mediatrice, la Commissione ha aggiornato il registro aggiungendo gli ordini del giorno e i verbali delle riunioni e si è impegnata a evitare futuri ritardi. Ha inoltre convenuto di valutare quali informazioni di base possano essere pubblicate nel registro.

La Mediatrice ha chiuso un'iniziativa di due anni che monitorava i negoziati sulla Brexit, elogiando il livello generalmente elevato di trasparenza. Ha esortato la Commissione e il Consiglio a mantenere tali standard in tutti i futuri negoziati sui rapporti tra l'Unione europea e il Regno Unito. Il gruppo di lavoro della Commissione sulla Brexit ha compiuto diversi passi positivi: ha pubblicato oltre 100 documenti negoziali, ha reso pubblico il calendario del capo negoziatore e ha incontrato solo dei rappresentanti di interessi (lobbisti) registrati. Questo gruppo di lavoro ha seguito un metodo di lavoro trasparente, definito dal Consiglio europeo.



European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:



60+ speeches, 100+ negotiation documents published



written replies to 10,000+ citizen enquiries



30 meetings with national Parliaments



150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK



650+ stakeholder meetings



200+ meetings with the Council and the European Parliament

visits to all member states during negotiations



La trasparenza nei negoziati per la Brexit è una delle nostre priorità.

La Mediatrice europea ha elogiato il nostro lavoro, compreso il fatto che abbiamo pubblicato oltre 100 documenti negoziali, reso pubblico il calendario di Michel Barnier e incontrato solo rappresentanti di interessi (lobbisti) registrati.

2.2 Trasparenza dell'attività di lobbying

In un'analisi approfondita del modo in cui la Commissione europea attua le proprie norme in materia di «porte girevoli», la Mediatrice ha riscontrato che per alcuni aspetti fondamentali il suo operato non è stato adeguato. Ha quindi formulato una serie di **proposte** per garantire un approccio più sistematico ed efficace nei confronti degli ex membri del personale che passano al settore privato o delle persone che dal settore privato passano alla Commissione. L'obiettivo della Mediatrice è prevenire situazioni come attività di lobbying di ex colleghi o l'accesso inappropriato a informazioni riservate. La Commissione si è impegnata a mettere in atto molte delle proposte della Mediatrice, tra cui chiedere alla persona che passa al settore privato di fornire maggiori informazioni sull'organizzazione per la quale lavorerà e maggiori dettagli sulla natura del suo nuovo lavoro.




Aidan O'Sullivan

In 2015 @EUombudsman urged @JunckerEU for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...
<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

Nel 2015 la Mediatrice europea ha esortato il presidente della Commissione europea Jean-Claude Juncker a una maggiore trasparenza nelle valutazioni dei nuovi posti di commissario. Oggi, per la prima volta, questa esortazione è diventata realtà.

A seguito di un'indagine basata su una denuncia, la Mediatrice ha chiesto al segretariato generale del Consiglio dell'UE di tenere un registro completo di tutte le riunioni svoltesi tra lobbisti e il presidente del Consiglio europeo e/o i membri del suo gabinetto. Ha inoltre affermato che i membri del gabinetto del presidente dovrebbero incontrare soltanto rappresentanti di interessi iscritti al registro comune per la trasparenza o partecipare solo a eventi organizzati da questi ultimi.




European Ombudsman

We welcome @eucopresident publication of meetings with lobbyists, however next #EUCO President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists
<https://europa.eu/Yx74PC>

Accogliamo con favore la decisione del presidente del Consiglio europeo di pubblicare le riunioni con rappresentanti di interessi o lobbisti; tuttavia, il prossimo presidente del Consiglio europeo dovrebbe pubblicare anche le riunioni del proprio gabinetto con questi rappresentanti.

La Mediatrice ha anche esaminato la trasparenza degli «organi consultivi» che influenzano l'elaborazione della politica dell'UE. L'indagine ha riguardato il gruppo di personalità istituito dalla Commissione per consigliarla su come l'UE può sostenere la ricerca nel campo della politica di sicurezza e di difesa comune. Una ONG, la European Network Against Arms Trade (Rete europea contro il commercio delle armi), ha denunciato alla Mediatrice la mancanza di trasparenza in merito al gruppo di personalità. Tenuto conto dello scopo del gruppo, la Mediatrice ha ritenuto che dovrebbe applicare gli stessi standard di trasparenza dei «gruppi di esperti» tipici che consigliano la Commissione in materia di politica. La Commissione ha risposto positivamente, impegnandosi a pubblicare gli ordini del giorno delle riunioni, i verbali e i contributi dei partecipanti per il gruppo precedente, e impegnandosi ad applicare, per qualsiasi gruppo futuro di questo tipo, gli stessi standard di trasparenza dei gruppi di esperti.

2.3 Accesso ai documenti

Come accade da diversi anni, la maggior parte delle indagini riguarda la trasparenza, compresi i casi relativi all'accesso ai documenti. I denunciati di tali casi cercano documenti quali verbali delle riunioni, pareri giuridici e documenti preliminari. Nell'esaminare queste indagini, la Mediatrice tiene conto del fatto che esista o meno un interesse pubblico prevalente a concedere l'accesso pubblico o se altri fattori prevalgano su questo, ad esempio quando i documenti sono associati a un'indagine in corso da parte di un'istituzione.

Un esponente del mondo accademico [ha presentato una denuncia](#) alla Mediatrice dopo che l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) gli ha negato l'accesso a determinati documenti relativi a riunioni tenute con rappresentanti del settore su una questione particolare. La Mediatrice ha esaminato il caso e ha rilevato che l'ESMA possedeva note interne su tali riunioni che avrebbe dovuto valutare di divulgare. L'ESMA ha quindi divulgato parzialmente otto documenti. La Mediatrice ha chiesto all'ESMA di indicare, in futuro, se la propria biblioteca di informazioni al pubblico online contiene resoconti dettagliati delle proprie riunioni con lobbisti.

Un altro caso [riguardava](#) documenti relativi alle riunioni tra la commissaria responsabile per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere ed lobbisti. Dopo aver atteso per sei mesi una risposta alla sua richiesta da parte della Commissione, il denunciante si è rivolto alla Mediatrice. La Mediatrice ha avviato un'indagine, grazie alla quale la Commissione ha concesso un accesso parziale ai documenti, consentendo così alla Mediatrice di chiudere il caso.

In una serie di altre indagini, la Mediatrice ha ritenuto che si dovesse concedere l'accesso del pubblico ai documenti richiesti. Tra questi figurano il [parere giuridico](#) della Commissione sull'istituzione di una Procura europea, una [relazione](#) dell'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) – conservata dalla Banca europea per gli investimenti – su come il denaro prestatato alla casa automobilistica tedesca Volkswagen è stato utilizzato per realizzare dispositivi che hanno prodotto risultati fuorvianti nei test sulle emissioni e [documenti](#) del Parlamento europeo relativi alla revisione dell'elenco delle spese che possono essere coperte dal pagamento delle indennità agli eurodeputati.

2.4 Diritti fondamentali

La Mediatrice riceve regolarmente denunce riguardanti diritti fondamentali quali l'uguaglianza, la non discriminazione e il diritto di essere ascoltato.

Uno dei [casi](#) trattati riguardava il modo in cui gli interpreti e gli intervistatori dell'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) conducono i colloqui con i richiedenti asilo. La denunciante, la ONG Advocates Abroad, ha sollevato serie preoccupazioni in merito a un colloquio specifico con un richiedente asilo che è stato successivamente espulso. L'EASO ha riconosciuto che l'intervistatore aveva posto una serie di domande inappropriate e che erano sorti problemi con l'interprete.

In risposta, l'EASO ha dichiarato che avrebbe istituito un meccanismo di denuncia, un provvedimento accolto con favore dalla Mediatrice, che ha osservato che il meccanismo dovrebbe essere attuato il prima possibile. Tuttavia, al fine di evitare problemi analoghi in futuro, la Mediatrice ha chiesto all'EASO di informare le autorità nazionali immediatamente e sistematicamente qualora rilevi errori significativi commessi durante i colloqui con i richiedenti asilo.

Un altro caso riguardava il modo in cui la Commissione europea ha gestito una [denuncia](#) riguardante la possibile violazione da parte dell'Italia della direttiva sull'uguaglianza razziale e delle condizioni abitative del popolo rom. Il denunciante, Amnesty International, aveva sottoposto la questione all'esame della Commissione nel 2012. Quest'ultima aveva successivamente avviato una procedura «EU Pilot» per indagare sulla questione. Dopo quasi sei anni, la Commissione non aveva ancora deciso se avviare una procedura d'infrazione formale contro l'Italia, un ritardo che ha spinto la ONG a sottoporre la questione all'attenzione del Mediatore europeo. La Mediatrice ha ritenuto che il ritardo non fosse ingiustificato, ma ha esortato la Commissione a prendere posizione sulla questione il prima possibile.

A seguito delle informazioni ricevute dai membri del personale, la Mediatrice [ha scritto](#) al Parlamento, al Consiglio e alla Commissione chiedendo loro di informarla sulle loro politiche interne per quanto riguarda i diritti di congedo dei membri del personale che diventano genitori tramite maternità surrogata. L'iniziativa mirava ad assistere le istituzioni dell'UE nella tutela dell'interesse superiore dei minori nelle



Dan Merly-Sobovitz

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Grazie, Mediatore europeo, per aver preso una posizione morale sull'uguaglianza dei figli di coppie LGTB e dei figli da madre surrogata. Sfortunatamente, questa indagine strategica giunge troppo tardi per i miei figli, ma spero che spiani la strada per il futuro.

loro politiche relative al personale. I membri del personale che hanno contattato la Mediatrice avevano richiamato l'attenzione sulle incoerenze tra le diverse istituzioni dell'UE nell'ambito dei diritti di congedo per i membri del personale che diventano genitori tramite surrogazione della maternità.

La Commissione ha risposto che, dal 2012, la sua prassi abituale è quella di concedere ad hoc 20 settimane di congedo, lo stesso periodo di tempo che viene concesso al personale che diventa genitore tramite l'adozione. Ha inoltre dichiarato che intende formalizzare tale prassi. Il Consiglio ha risposto che avrebbe seguito la prassi della Commissione, mentre il Parlamento si è dichiarato disposto ad avviare un dialogo interistituzionale per trovare un approccio comune alla questione.

Un'altra indagine ha portato la Commissione a modificare la sua prassi di valutazione dei titoli accademici. La modifica è avvenuta in seguito a una [denuncia](#) riguardante la decisione della Commissione di respingere una domanda di tirocinio perché il candidato in questione aveva conseguito la laurea di primo livello (*bachelor*) in due anni anziché in tre. Mentre l'indagine era in corso, la Commissione ha ammesso il denunciante alla procedura di selezione e ora accetta i richiedenti che hanno conseguito una laurea di primo livello standard in meno di tre anni.



European Ombudsman

@EU_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



La Commissione europea ha modificato la sua prassi per la valutazione dei titoli accademici dei candidati a un tirocinio.

Avete una laurea triennale conseguita in meno di tre anni? Adesso potete candidarvi!

2.5 Questioni etiche

La pubblica amministrazione dell'UE dispone di numerose norme per prevenire i conflitti di interesse o altre violazioni etiche. Il ruolo del Mediatore europeo è garantire l'attuazione delle norme e aiutare le istituzioni a evitare qualsiasi percezione di possibili errori etici.

L'ONG foodwatch international ha denunciato alla Mediatrice europea la sponsorizzazione da parte di imprese della presidenza rumena dell'UE. La Mediatrice ha chiesto al Consiglio di prendere in considerazione la modifica degli orientamenti per gli Stati membri che esercitano la presidenza dell'UE al fine di risolvere la questione della sponsorizzazione privata.

Un'indagine sul rifiuto dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) di concedere l'accesso del pubblico alle dichiarazioni di interesse dei suoi dirigenti intermedi ha indotto l'Agenzia ad adottare una nuova politica di trasparenza. Nel contesto della politica riveduta sono state messe a disposizione del pubblico le dichiarazioni di interesse di tutti i suoi dirigenti operativi. L'EFSA ha inoltre dato seguito alla richiesta della Mediatrice di rendere pubbliche le dichiarazioni di

interesse del suo direttore scientifico, del coordinatore scientifico principale e del Senior Policy Adviser. La Mediatrice ha preso atto con soddisfazione del fatto che l'EFSA disponga anche di un sistema adeguato per trattare l'accesso alle richieste di documenti.

La Mediatrice ha ribadito la propria conclusione secondo la quale il processo che ha portato alla nomina del più alto funzionario della Commissione è stato viziato da quattro casi di cattiva amministrazione. Ha chiesto alla Commissione di istituire una procedura specifica per la nomina del suo segretario generale al fine di evitare il ripetersi di una situazione analoga. Ciò dovrebbe includere la pubblicazione dell'avviso di posto vacante e l'iscrizione della nomina all'ordine del giorno della riunione settimanale dei Commissari con sufficiente anticipo da consentirne un'adeguata discussione. Verso la fine del 2019, seguendo le raccomandazioni della Mediatrice, la Commissione ha avviato una procedura di nomina specifica per il posto di segretario generale, comprendente un avviso di posto vacante e un calendario ben definito.

2.6 Agenzie dell'UE e altri organi

Nel corso degli anni, l'ufficio del Mediatore europeo ha svolto diverse indagini, coinvolgendo l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) allo scopo di migliorare la trasparenza su questioni riguardanti la salute pubblica. Grazie alla sua attività, la trasparenza in settori quali la sperimentazione clinica è aumentata. A partire da questa positiva collaborazione con l'EMA, la Mediatrice ha avviato un'indagine di propria iniziativa sul modo in cui l'Agenzia europea per i medicinali interagisce con le società farmaceutiche prima che queste ultime presentino richiesta di autorizzazione all'immissione in commercio dei propri medicinali. L'indagine, che ha comportato anche una consultazione pubblica, ha indotto l'EMA a introdurre misure volte a migliorare l'indipendenza e l'obiettività del processo. L'EMA ha convenuto di introdurre un registro dei pareri scientifici relativi ai medicinali nel processo di autorizzazione all'immissione in commercio. Tali pareri saranno resi pubblici una volta che sarà stata autorizzata la vendita del medicinale in Europa. L'Agenzia ha inoltre affermato che, nella misura del possibile, gli esperti che svolgono un ruolo di primo piano nella fornitura di

pareri alle società farmaceutiche nella fase di domanda pre-commercializzazione non saranno gli stessi che redigeranno la relazione di valutazione dell'EMA per un nuovo medicinale.



The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

È positivo che l'Agenzia europea per i medicinali accetti di rendere i pareri scientifici sui medicinali più trasparenti e indipendenti. Per rafforzare realmente la fiducia dei consumatori nei farmaci, le relazioni sulle interazioni tra l'EMA e le società farmaceutiche devono essere dettagliate, come abbiamo chiesto in precedenza.

Una società spagnola [ha sporto denuncia](#) alla Mediatrice europea dopo che l'Agencia dell'Unione europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA) non ha risposto alle domande presentate durante la preparazione della sua offerta per un contratto di organizzazione di un evento, mentre aveva invece risposto alle domande di un altro offerente. La Mediatrice ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione e ha raccomandato all'ENISA di risarcire il denunciante per il tempo e le risorse investiti nella preparazione della sua offerta. L'ENISA ha accettato la proposta della Mediatrice e ha offerto alla società un pagamento «ex gratia» di 2 500 euro. Il denunciante si è ritenuto soddisfatto dell'esito della denuncia e la Mediatrice ha chiuso il caso.

Il Servizio europeo per l'azione esterna (SEAE) è stato oggetto di una [denuncia](#) dopo aver rifiutato di concedere pieno accesso pubblico ai documenti riguardanti il Global Tech Panel, un gruppo che riunisce leader del mondo della tecnologia, della società civile e della diplomazia per affrontare le sfide globali. Un giornalista investigativo aveva chiesto accesso a tutti i documenti relativi al gruppo in questione. Si è rivolto alla Mediatrice europea perché il SEAE, pur concedendo l'accesso a quattro documenti, ne aveva oscurato parti consistenti. Con un gesto apprezzato dalla Mediatrice, il SEAE ha accettato di divulgare ulteriori parti del contenuto dei documenti.




European Ombudsman

We welcome @EU_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.
<https://europa.eu/!MB76Rn>



Ci ralleghiamo della decisione del Servizio europeo per l'azione esterna di concedere a un giornalista investigativo un maggiore accesso ai documenti del Global Tech Panel a seguito di una delle nostre indagini.

2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE

Ogni anno il Mediatore europeo si occupa di vari casi riguardanti la gestione da parte della Commissione di progetti finanziati dall'UE, solitamente sulla base di questioni emerse a seguito di attività di revisione dei conti. Se una revisione porta alla luce un problema, la Commissione è tenuta a recuperare i fondi. Ad ogni modo, talvolta, a causa di malintesi o errori nella revisione, il recupero dei fondi può non essere giustificato. In questi casi, avendo la facoltà di ispezionare tutti i documenti correlati, la Mediatrice può contribuire a trovare delle soluzioni.

Un'impresa tedesca si è [rivolta](#) alla Mediatrice dopo che la Commissione ha recuperato presso di lei circa 100 000 euro. Tra il 2010 e il 2014, l'impresa in questione ha partecipato a un progetto finanziato dall'UE in Namibia la cui finalità era sviluppare la capacità delle autorità nazionali locali di gestire fondi e programmi dell'Unione. La Commissione ha recuperato il denaro dopo che una revisione dei conti ha ritenuto che

i costi relativi al personale non fossero ammissibili, in quanto alcuni dipendenti non possedevano le adeguate qualifiche e altri lavoravano nei giorni festivi, violando le leggi nazionali della Namibia. La Mediatrice ha fatto presente che, sebbene il contratto avesse raccomandato per i dipendenti il possesso di tali qualifiche, queste ultime non costituivano un requisito indispensabile. A seguito dell'intervento della Mediatrice, la Commissione ha versato 97 461 euro alla denunciante.

Un altro [caso](#) riguardava il modo in cui la Commissione europea ha gestito una revisione delle spese dichiarate in tre progetti finanziati dall'UE. La Commissione ha chiesto al denunciante di fornire ulteriori elementi di prova per giustificare i costi del personale e di altre attività. Ha poi deciso di recuperare i costi del personale dopo aver riscontrato che i documenti aggiuntivi presentati dal denunciante non fornivano informazioni sufficientemente affidabili. La Mediatrice ha ritenuto che la Commissione avesse agito in modo sproporzionato respingendo tutti

i costi del personale. Per evitare che episodi analoghi si verifichino in futuro, ha chiesto alla Commissione di stilare un elenco chiaro di documenti che possono fungere da prove alternative affidabili, qualora il sistema di registrazione dei tempi utilizzato da un'organizzazione che realizza un progetto o un contratto risulti successivamente inaffidabile a seguito di una revisione.

Il Mediatore può anche esaminare i problemi relativi alle procedure di appalto. Un caso riguardava la procedura di appalto per un contratto finanziato dall'UE e gestito dalla delegazione dell'Unione in Bolivia. La delegazione ha comunicato alla denunciante, una società di consulenza tedesca, che le era stato aggiudicato l'appalto, ma che non sarebbe stato possibile firmarlo fino a quando non fosse trascorso un «periodo di status quo» obbligatorio di sette giorni. Alla denunciante

è stato detto che, se le informazioni ricevute durante il periodo di status quo avessero giustificato un esame più dettagliato delle offerte, glieli avrebbero notificato immediatamente. Un mese dopo la delegazione ha informato la denunciante di aver scelto un'impresa la cui offerta era stata inizialmente respinta. La Mediatrice ha riscontrato che il modo in cui la delegazione aveva valutato l'offerta inizialmente respinta non costituiva un caso di cattiva amministrazione. Tuttavia, ha ritenuto che la delegazione avrebbe dovuto informare la denunciante di aver ricevuto – durante il periodo di status quo – informazioni da un altro offerente che avrebbero potuto incidere sull'aggiudicazione dell'appalto. Su richiesta della Mediatrice, la delegazione ha dichiarato che avrebbe risarcito il denunciante per il tempo e le risorse spesi, dopo il periodo di status quo, nella preparazione dei documenti giustificativi per l'offerta.

2.8 Partecipazione dei cittadini alla definizione delle politiche dell'UE

Il Mediatore europeo insiste sul diritto dei cittadini di essere coinvolti nel processo democratico dell'UE, ad esempio partecipando a consultazioni pubbliche o informandosi sulle politiche o sulle leggi. I cittadini possono farlo solo se percepiscono che la pubblica amministrazione dell'UE sta lavorando anche per loro. Ciò implica che il pubblico dovrebbe essere in grado di comunicare efficacemente con l'amministrazione dell'UE nelle 24 lingue ufficiali dell'Unione.

A tal fine, la Mediatrice ha redatto un progetto di orientamenti sull'uso delle lingue sui siti web delle istituzioni dell'UE, sulla base delle 286 risposte ricevute alla sua [consultazione pubblica](#) sulla questione. Gli orientamenti sono stati inviati a una serie di organi dell'Unione europea affinché questi ultimi esprimessero le proprie osservazioni e la maggior parte ha risposto entro la fine dell'anno. La Mediatrice intende mettere a punto gli orientamenti nella prima metà del 2020. Alcune delle proposte in essi contenute sono che le istituzioni adottino una politica linguistica specifica, che i cittadini possano ricevere una risposta nella stessa lingua ufficiale dell'UE in cui hanno scritto a un'istituzione e che le istituzioni prendano in considerazione, ove possibile, l'uso della traduzione automatica.

La Mediatrice ha anche utilizzato indagini basate su denunce per promuovere l'obiettivo di garantire che le lingue ufficiali dell'UE siano utilizzate dalle istituzioni nel modo più ampio possibile. Una piccola impresa in

Francia [ha denunciato](#) alla Mediatrice europea che le pagine web della Commissione sui «nuovi alimenti» – tipi di alimenti prodotti con nuovi metodi – erano solo in inglese. Durante l'indagine della Mediatrice, la Commissione ha iniziato a tradurre in più lingue le informazioni sulla procedura per l'autorizzazione di nuovi prodotti alimentari. Ha inoltre rivisto le pagine web per inserirvi la comunicazione che le domande possono essere presentate in qualsiasi lingua dell'UE.



European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter
 European Ombudsman Europäische Ombudsmand Ombudsman Eorpach
 Evropský veřejný Ochránce Práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής
 Európska Ombudsmanka Europese Ombudsman
 Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen
 Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiamies Európai Ombudsman
 Ombudsmanul European Evropski varuh človekovih pravic
 Euroopa Ombudsman Европейский оубдсман Médiateur Européen
 Ombudsman Ewropew Eiropas Ombude Mediatore Europeo
 Defensor del Pueblo Europeo Európska Ombudsmanica

Il nostro personale multilingue è pronto ad aiutarvi in una delle 24 lingue dell'UE. Felice Giornata europea delle lingue!

3

Comunicazione e cooperazione

3.1 Comunicazione



La Mediatrice europea Emily O'Reilly ha realizzato un video per invitare ai cittadini a votare alle elezioni europee del maggio 2019.

Nel 2019, l'ufficio del Mediatore europeo ha rafforzato le sue comunicazioni online utilizzando la pagina iniziale del sito web del Mediatore europeo per dare risalto alle indagini concluse con esito positivo. La «storia principale» del sito web è aggiornata periodicamente per presentare gli ultimi sviluppi di un'indagine del Mediatore. In questo modo il pubblico riceve informazioni di facile comprensione sulle attività del Mediatore europeo. Tra gli esempi vi sono una storia sulle misure adottate dall'[Agenzia europea per i medicinali](#) in risposta a un'indagine del Mediatore europeo per rendere i pareri scientifici sui medicinali più trasparenti e indipendenti, e un [messaggio](#) di ringraziamento a centinaia di persone che hanno contattato il Mediatore per esprimere il loro sostegno e incoraggiamento per un'indagine specifica.

Anche le attività del Mediatore europeo su Twitter, LinkedIn e Instagram sono aumentate. L'ufficio utilizza questi canali dei social media per spiegare in modo chiaro e attraente il lavoro che svolge, a chi può aiutare e informare sui suoi risultati. I canali dei social media hanno anche richiamato l'attenzione sul ruolo del Mediatore europeo in questioni più ampie,

come ad esempio il monitoraggio dell'applicazione della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, e si sono uniti alle altre istituzioni dell'UE nel celebrare date significative, come il decimo anniversario della Carta dei diritti fondamentali dell'UE.

Nel 2019, il canale in più rapida crescita è stato Instagram. Il pubblico è aumentato del 47 % nel corso dell'anno. Su LinkedIn il numero di follower è salito del 21 %, mentre su Twitter, dove l'ufficio ha il pubblico più ampio, il numero di follower è passato da 22 600 a fine 2018 a 26 300 a dicembre 2019, registrando quindi un aumento del 16 %.

Il principale evento di comunicazione offline per il Mediatore europeo è la conferenza stampa annuale in cui presenta la relazione annuale dell'anno precedente e annuncia nuove importanti indagini. Nel 2019, la conferenza stampa si è concentrata sulla trasparenza del processo decisionale degli Stati membri a Bruxelles, compresa la decisione di presentare al Parlamento europeo una relazione speciale sulla trasparenza del Consiglio.

3.2 Rapporti con le istituzioni dell'UE

3.2.1 Parlamento europeo

Il Parlamento europeo è un alleato forte e necessario del Mediatore europeo. Il Mediatore è eletto dal Parlamento e rende conto alla sua commissione per le petizioni. Nel 2019, il Parlamento europeo ha sostenuto la Mediatrice sulla sua relazione speciale sulla trasparenza del Consiglio con una risoluzione che è stata approvata a larga maggioranza del Parlamento riunito in sessione plenaria. Il nuovo Parlamento europeo è entrato in carica dopo essere stato eletto nel maggio 2019. Da allora, la Mediatrice europea si è riunita con il presidente del Parlamento David Sassoli e con i nuovi eurodeputati di tutti i principali gruppi politici. Nel corso del 2019, la Mediatrice si è rivolta all'assemblea plenaria del Parlamento ed è intervenuta, su invito, dinanzi a diverse commissioni durante riunioni periodiche e audizioni specializzate. Nel 2019 il Parlamento ha riletto la Mediatrice in carica, Emily O'Reilly, per un secondo mandato. La Mediatrice attende con interesse il proseguimento della proficua relazione con il Parlamento nel 2020.




David Sassoli

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.



Congratulazioni a Emily O'Reilly per la sua rinomina a Mediatrice europea. Sarò lieto di collaborare con lei per migliorare la trasparenza nelle istituzioni dell'Unione europea e rafforzare la fiducia dei cittadini.

3.2.2 Commissione per le petizioni

La commissione per le petizioni e il Mediatore europeo hanno continuato ad avere uno stretto rapporto di lavoro nel 2019 al fine di garantire che le preoccupazioni dei cittadini siano affrontate ai livelli opportuni. Mentre la Mediatrice esamina le denunce presentate contro istituzioni, organi e organismi dell'UE, la commissione per le petizioni si occupa delle petizioni riguardanti le aree di attività dell'UE in tutta Europa. La Mediatrice si rallegra della stretta collaborazione con la precedente commissione per le petizioni e attende con interesse di lavorare con i nuovi membri nei prossimi anni.




PETI Committee Press

[#EPlenary](#) approves joint [@EP_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81



Il Parlamento europeo, riunito in sessione plenaria, approva la relazione congiunta della commissione per le petizioni e della commissione per gli affari costituzionali del Parlamento europeo sull'indagine della Mediatrice europea sulla trasparenza negli organi preparatori del Consiglio: 479/18/81.

3.2.3 Commissione europea

Essendo la più grande istituzione dell'UE, con un enorme impatto sulla vita di milioni di persone, è naturale che una percentuale elevata delle denunce rivolte al Mediatore riguardi l'attività della Commissione. La Commissione è il braccio esecutivo del lavoro amministrativo dell'UE ed è quindi sotto i riflettori. I rapporti di lavoro con la Commissione hanno dato i loro frutti in diverse importanti indagini e il dialogo prosegue a tutti i livelli. Nel 2019, il nuovo collegio della Commissione, sotto la presidenza di Ursula von der Leyen, ha ricevuto il suo mandato dal Parlamento europeo. La Mediatrice si è compiaciuta del fatto che il portafoglio della vicepresidente Věra Jourová includa esplicitamente la trasparenza e l'etica, entrambe segnali di un nuovo sviluppo.



Emily O'Reilly ha incontrato a Strasburgo Michel Barnier, capo negoziatore UE della task force per la Brexit.

3.2.4 Altre istituzioni, organismi e organizzazioni

Il Mediatore intrattiene rapporti anche con le altre istituzioni e gli altri organi e organismi dell'UE per osservare e sostenere la cultura amministrativa e la cooperazione interistituzionale. Nel 2019, la Mediatrice è stata in stretto contatto con il Garante europeo della protezione dei dati, la Banca centrale europea, la Banca europea per gli investimenti, la Corte dei conti europea, il Comitato economico e sociale europeo e diverse agenzie.



European Central Bank

As part of #GlobalEthicsDay, we heard from Mihails Kozlovs from @EUAuditors about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the @EUombudsman, who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Nell'ambito della Giornata mondiale dell'etica, abbiamo ascoltato Mihails Kozlovs, della Corte dei conti europea, che ha parlato della sua relazione speciale sui quadri etici delle istituzioni dell'Unione europea, e Rosita Hickey, dell'ufficio del Mediatore europeo, che ha condiviso il punto di vista della Mediatrice sull'integrità e sul buon governo delle istituzioni pubbliche.

3.2.5 convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

In qualità di membro del [Quadro dell'UE](#), il Mediatore protegge, promuove e sorveglia l'attuazione della [Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità](#) (CRPD) a livello dell'amministrazione dell'Unione. La Mediatrice ha presieduto il Quadro dell'UE nel 2019.

Unitamente al Forum europeo sulla disabilità, al Parlamento europeo e all'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, la Mediatrice ha elaborato una serie di idee da presentare alla Commissione europea per adottare una strategia europea sulla disabilità post 2020 più ambiziosa e completa. A tal fine, l'ufficio



EESC President

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



Il presidente del Comitato economico e sociale europeo (CESE) Luca Jahier: «Sono molto lieto di poter scambiare idee con la Mediatrice europea Emily O'Reilly sul nostro regolamento interno, sul codice di condotta e sulla nuova relazione della sezione specializzata Occupazione, affari sociali, cittadinanza (SOC) del CESE sul diritto di voto delle persone con disabilità alle elezioni europee del maggio 2019».

del Mediatore europeo ha partecipato a un'audizione sotto l'egida del Comitato economico e sociale europeo e a una conferenza sulla Giornata europea delle persone con disabilità, che ha sollecitato miglioramenti all'interno dell'amministrazione dell'UE.

La Mediatrice ha seguito le proposte di miglioramento presentate nel contesto della sua indagine strategica sull'[accessibilità dei siti web della Commissione](#) e sugli strumenti online per le persone con disabilità. Dopo aver esaminato gli sforzi della Commissione per attenersi alle sue indicazioni, la Mediatrice si è rallegrata del fatto che la Commissione abbia deciso di rendere disponibili un maggior numero di informazioni in formato di facile lettura. La Commissione ha messo a disposizione una versione di facile lettura del [sito web ufficiale dell'Unione europea](#), che costituisce la porta di accesso all'UE e una preziosa fonte di informazioni. La Mediatrice ha inoltre apprezzato gli ulteriori impegni della Commissione a rispondere a standard internazionali più elevati, la sua intenzione di adottare un piano d'azione per l'accessibilità del web e migliorare la formazione del personale.

Nel settore dell'amministrazione digitale, la Mediatrice ha [svolto un'indagine](#) sull'accessibilità degli strumenti online utilizzati dall'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF). A seguito di una denuncia di un cittadino con disabilità visiva, che non è riuscito a segnalare un caso di frode all'OLAF perché il sito web di quest'ultimo richiedeva un metodo di verifica incompatibile con il lettore di schermo,



European Ombudsman

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>



Accessibilità del web: la Mediatrice europea si compiace del fatto che la Commissione europea stia adottando misure concrete per migliorare, e formula sei proposte.

la Mediatrice ha chiesto all'Ufficio europeo per la lotta antifrode di rendere più accessibili i suoi strumenti online. Dopo aver apportato miglioramenti immediati ad alcuni dei suoi strumenti, l'OLAF si è impegnato a rivedere i restanti strumenti sul proprio sito web nei mesi successivi. Ciò dimostra come una singola denuncia possa avere implicazioni più ampie e contribuire al miglioramento della politica generale di un'istituzione.

La Mediatrice ha esaminato una [denuncia](#) riguardante la risposta della Commissione a presunte violazioni dei diritti umani in una residenza ungherese cofinanziata dall'UE per persone con disabilità. Ha espresso preoccupazione per il fatto che l'interpretazione della Commissione di una disposizione chiave della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità relativa alla vita indipendente fosse in contrasto con quella del comitato ONU competente. Pur riconoscendo che la Commissione non disponeva della base giuridica per recuperare i

fondi UE erogati all'istituzione in quel caso specifico, la Mediatrice ha proposto alla Commissione di risolvere il problema della base giuridica per garantire che, in futuro, i fondi UE siano spesi in linea con la convenzione. Dopo aver formulato una serie di proposte di miglioramento, la Mediatrice sta ora esaminando la stessa questione in una [denuncia](#) separata sul modo in cui gli Stati membri spendono i fondi dell'UE.

La Commissione [ha informato](#) la Mediatrice delle misure da essa adottate per garantire che i genitori di bambini con bisogni educativi speciali che non possono essere accolti nelle scuole europee non abbiano l'obbligo di contribuire alla copertura dei costi per l'istruzione dei propri figli. Ha inoltre dichiarato che si farà carico integralmente di queste tasse e assumerà un ruolo guida nella modifica degli orientamenti pertinenti sul modo in cui le altre istituzioni dell'UE devono gestire questo problema.

3.3 Rete europea dei difensori civici

Il punto focale dell'anno per la Rete europea dei difensori civici, costituita da 96 uffici in 36 paesi europei e dalla commissione per le petizioni del Parlamento europeo, è stata la conferenza annuale di aprile. La conferenza si è svolta presso il Parlamento europeo a Bruxelles e ha riunito membri della rete con rappresentanti delle istituzioni dell'UE e di organizzazioni con sede a Bruxelles.

La sessione pubblica della conferenza ha esaminato come rafforzare la partecipazione dei cittadini al processo democratico. In vista delle elezioni europee, la sessione ha preso in esame nuove iniziative sulla mobilitazione pubblica e la partecipazione alla vita civica nonché il modo in cui le strutture e le istituzioni esistenti devono adattarsi a tali iniziative, compreso il ruolo che i difensori civici devono svolgere. La conferenza ha inoltre trattato questioni di attualità attinenti al lavoro dei difensori civici, come l'evoluzione demografica o le nuove norme dell'UE sulla protezione dei dati, nonché i «poteri morbidi» a disposizione delle istituzioni dei difensori civici.

Parte della motivazione per organizzare le conferenze della Rete europea dei difensori civici a Bruxelles è quella di capitalizzare le competenze delle istituzioni dell'Unione che vi hanno sede. A tal fine, la conferenza 2019 ha incluso una serie di sessioni congiunte con SOLVIT, la rete coordinata dalla Commissione europea che fornisce sostegno ai cittadini e alle organizzazioni che devono affrontare problemi transfrontalieri nell'UE.



La Mediatrice europea durante la conferenza della Rete europea dei difensori civici, tenutasi presso il Parlamento europeo a Bruxelles.

La Rete europea dei difensori civici ha continuato a rivolgere la sua attenzione a indagini e iniziative parallele condotte tra gli uffici dei difensori civici interessati. Nel luglio 2019, la Mediatrice ha chiuso un'iniziativa strategica che aveva esaminato i meccanismi di denuncia negli Stati membri dell'Unione per questioni riguardanti i fondi strutturali e d'investimento dell'UE. Sette uffici nazionali del difensore civico hanno collaborato con la Mediatrice europea all'iniziativa. Nella sua lettera conclusiva, Emily O'Reilly ha invitato la Commissione a intensificare il monitoraggio dei meccanismi di denuncia e a prestare attenzione al modo in cui gestisce direttamente le denunce nonché a fare pieno uso dei suoi poteri per risolvere i problemi relativi ai meccanismi di denuncia negli Stati membri.

La procedura di interrogazione, in base alla quale il Mediatore europeo assiste i membri della Rete europea dei difensori civici nel collaborare con altre istituzioni dell'UE per ottenere risposte mirate su questioni di diritto dell'Unione, ha continuato ad essere una risorsa preziosa. Una di queste interrogazioni proveniva dal difensore civico parlamentare danese e riguardava il modo in cui le norme dell'UE sull'accesso alle informazioni ambientali dovrebbero essere applicate negli Stati membri dell'Unione. Un'altra domanda dei difensori civici federali belgi riguardava i visti d'ingresso per i familiari extracomunitari di cittadini dell'UE e le modalità di applicazione della direttiva sui diritti dei cittadini in tali casi.



European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

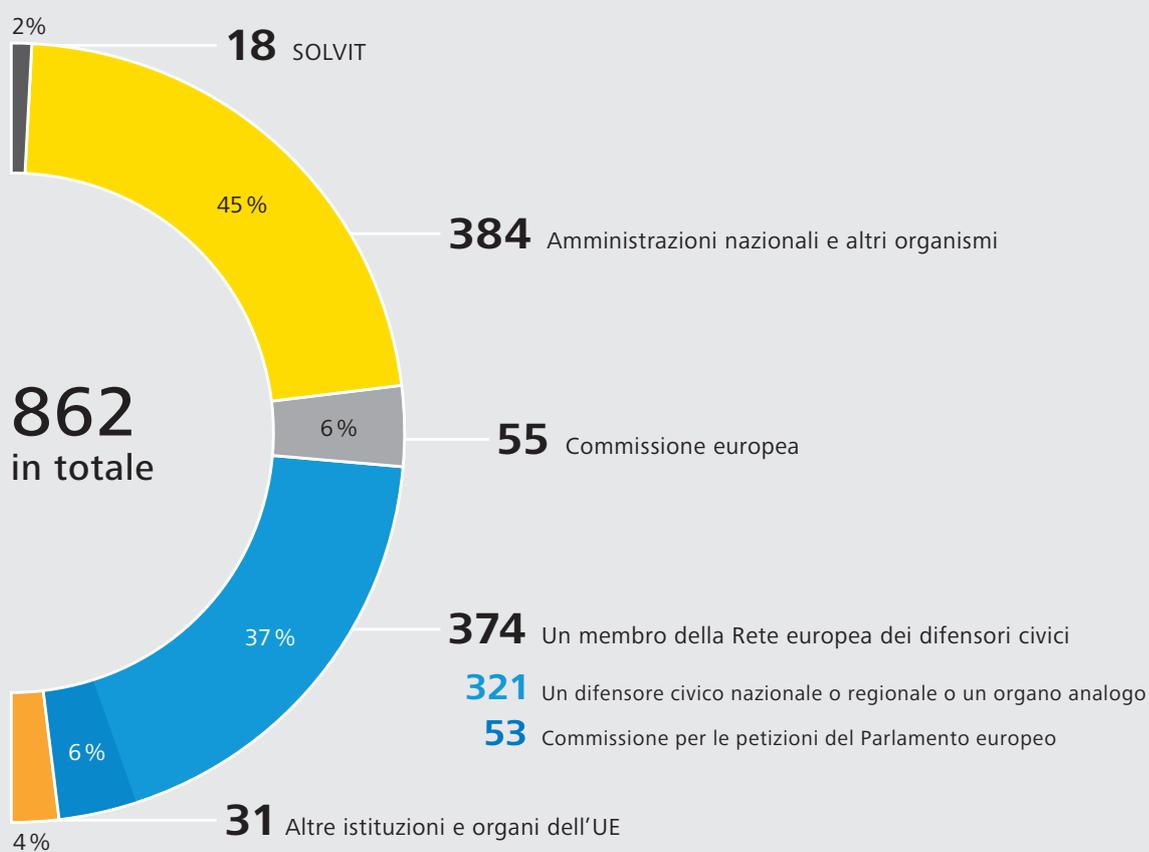


«Ciò che accade a Bruxelles non dovrebbe rimanere a Bruxelles. Dobbiamo utilizzare il maggior numero possibile di canali per raggiungere e comunicare con i cittadini», ha affermato l'eurodeputata Maite Pagazaurtundúa durante la conferenza della Rete europea dei difensori civici 2019.



Discussioni durante il gruppo di lavoro congiunto Rete-SOLVIT.

Denunciati a cui il Mediatore europeo ha consigliato di rivolgersi ad altre istituzioni e altri organi nel 2019 e denunce trasferite



In dicembre si è svolta a Lisbona una riunione regionale della Rete europea dei difensori civici. La riunione ha favorito l'incontro tra rappresentanti degli uffici dei difensori civici di Bulgaria, Cipro, Malta, Portogallo e Spagna e dell'ufficio del Mediatore europeo. La riunione ha fatto il punto sull'indagine sui fondi strutturali e ha esplorato possibili temi futuri per indagini parallele.

Continuando le sue visite periodiche agli uffici delle controparti nazionali, Emily O'Reilly si è recata a Helsinki, dove ha incontrato sia il difensore civico parlamentare finlandese sia il cancelliere della giustizia. L'obiettivo principale della visita, svoltasi in giugno, era la trasparenza, che riguardava il processo legislativo in seno al Consiglio dell'UE e la trasparenza dell'attività di lobbying.



EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasalissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>



Il 6 giugno 2019, dalle 10 alle 11.30, l'Ufficio d'informazione del Parlamento europeo in Finlandia ha organizzato, presso la Casa d'Europa, una discussione sui limiti alla trasparenza con la Mediatrice europea Emily O'Reilly, il cancelliere della giustizia finlandese, il difensore civico parlamentare finlandese, l'eurodeputata Heidi Hautala e il presidente di Transparency International Finland Jaakko Korhonen. Con la moderazione del giornalista Olli Seuri.



La pubblicazione *Focus sulla Rete 2019* raccoglie i punti salienti della conferenza della Rete europea dei difensori civici 2019.

3.4 Premio per la buona amministrazione

A giugno, la Mediatrice europea ha ospitato per la seconda volta la cerimonia di conferimento del Premio per la buona amministrazione. Erano candidati al premio 54 progetti nominati dalle principali istituzioni dell'UE nonché da numerosi organismi e altri organi. Il Premio generale per la buona amministrazione è stato assegnato alle équipes della Commissione europea che hanno lavorato all'iniziativa dell'UE volta a ridurre l'inquinamento da plastica e a sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema.

Alla cerimonia, svoltasi a Bruxelles, la Mediatrice ha inoltre assegnato premi a progetti appartenenti a sei categorie tematiche, tra cui le comunicazioni e l'amministrazione aperta. Tra i vincitori figurano un progetto innovativo di Europol, che ha utilizzato l'intelligence collettiva per aiutare a localizzare i minori



La cerimonia del Premio per la buona amministrazione si è svolta presso la biblioteca Solvay di Bruxelles.



Emily O'Reilly durante la cerimonia.

sessualmente sfruttati, e un progetto dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle minacce per le api. Un'equipe di membri del personale del Parlamento europeo ha vinto un premio speciale per la sua campagna, sulla scia del movimento #MeToo, sulla tolleranza zero per le molestie sessuali sul luogo di lavoro.

La Mediatrice ha introdotto il Premio per la buona amministrazione nel 2017 per riconoscere l'eccellenza nel servizio pubblico dell'UE e per incoraggiare la condivisione di buone idee e prassi. Oltre ai vincitori sopra elencati, le 54 candidature comprendevano anche progetti volti a facilitare le domande di finanziamento dell'UE, presentare concetti relativamente nuovi (quali come l'etica digitale), in modo innovativo, introdurre politiche verdi a livello nazionale e informare proattivamente i cittadini dei loro diritti nell'UE.

Un comitato consultivo indipendente ha valutato inizialmente le candidature, e la Mediatrice europea Emily O'Reilly ha scelto i vincitori tra le rose di candidati delle varie categorie.

European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU_ENV & @EU_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward

Premio per la buona amministrazione. Abbiamo i vincitori generali: direzione generale dell'Ambiente (ENV) e direzione generale del Mercato interno, dell'industria, dell'imprenditorialità e delle PMI (GROW) della Commissione europea per la loro strategia globale di riduzione dell'inquinamento da materie plastiche e per la campagna di sensibilizzazione all'uso delle materie plastiche monouso.

Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food_EU @EU_Health @ECDC_EU @EFSA_EU and in all the other services of the @EU_Commission nominated for #EOaward !
So happy to share this moment with you.
Kudos to all
My speech <https://europa.eu/hc69uh>

Sono molto orgoglioso dei miei colleghi della direzione generale della Salute e della sicurezza alimentare (SANTE) della Commissione europea, del Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie, dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare e di tutti gli altri servizi candidati al premio per la buona amministrazione! Sono particolarmente felice di condividere questo momento con voi.
Complimenti a tutti.

4

Casi e denunce:
il nostro servizio
al pubblico

La missione del Mediatore europeo è garantire che l'amministrazione dell'UE serva l'interesse pubblico e aiutare tutti coloro che incontrano problemi con le istituzioni dell'Unione.

L'attività dell'ufficio del Mediatore europeo si basa in gran parte sulle denunce ricevute. Anche quando la Mediatrice non avvia un'indagine, l'ufficio cerca di aiutare tutti coloro che chiedono assistenza.

La Mediatrice conduce inoltre indagini e iniziative strategiche di più ampia portata quando ritiene che vi siano motivi per farlo, avviando questi casi su iniziativa propria ove abbia individuato un problema sistemico di interesse pubblico, oppure nei casi in cui abbia ricevuto una o più denunce relative a una questione di importanza sistemica.

Il sito web del Mediatore europeo è stato aggiornato nel 2018 per introdurre un'interfaccia di facile utilizzo per i denunciatori; i cittadini possono ancora, nonostante ciò, utilizzare metodi di comunicazione offline per contattare

il nostro ufficio. Ulteriori miglioramenti sono previsti per il prossimo anno, anche per quanto riguarda il sistema di denunce online.

L'équipe eterogenea di responsabili dei casi dell'ufficio e il rinnovato sito web riflettono l'impegno della Mediatrice a comunicare con i cittadini in cerca di assistenza in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE. Il sito web è stato inoltre progettato per soddisfare elevati standard di accessibilità per le persone con disabilità.

La Mediatrice ha ulteriormente migliorato la procedura accelerata (*Fast Track*) per la gestione delle denunce relative all'accesso del pubblico ai documenti in possesso delle istituzioni dell'UE. Grazie alla procedura accelerata, il trattamento di questo tipo di denunce è tre volte più rapido, un significativo passo avanti data l'importanza del fattore tempo in questi casi.

4.1 Tipo e provenienza delle denunce

4.1.1 Panoramica delle denunce e delle indagini strategiche

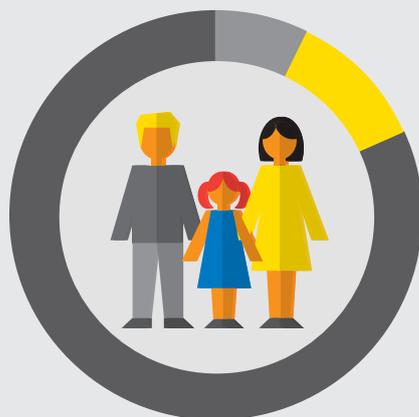
Il Mediatore europeo può avviare un'indagine unicamente a seguito di denunce che rientrano nel proprio mandato e che hanno soddisfatto i «criteri di ammissibilità» necessari, come ad esempio aver precedentemente cercato di risolvere la questione direttamente con l'istituzione interessata. Tuttavia, l'ufficio del Mediatore si adopera per assistere tutti coloro che presentano denunce. Oltre a questo approccio flessibile alla gestione delle denunce, si è registrata una costante riduzione dei tempi necessari per completare le indagini.

I temi sui cui lavora l'ufficio derivano dal mandato del Mediatore e dalle denunce ricevute, dal momento che queste ultime rappresentano la maggior parte dei casi. Come negli anni precedenti, la trasparenza resta l'argomento principale delle denunce, e ciò si riflette anche nel lavoro strategico dell'ufficio.

Consulenza, denunce e indagini nel 2019

19 619

Cittadini assistiti



16 045

Consulenza fornita tramite la guida interattiva nel sito Internet del Mediatore europeo

2 201

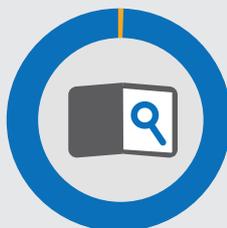
Nuove denunce gestite

1 373

Richieste di informazioni risposte dai servizi dell'istituzione

458

Indagini avviate



456

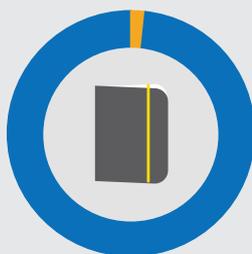
Indagini avviate sulla base di denunce

2

Indagini avviate di propria iniziativa

560

Indagini chiuse



552

Indagini sulla base di denunce, chiuse

8

Indagini di propria iniziativa, chiuse

Sebbene gran parte dei casi di competenza dell'ufficio riguardi le denunce, la Mediatrice europea conduce altresì indagini e iniziative strategiche di più ampia portata quando ritiene che vi siano i motivi per farlo. Questi casi vengono avviati su iniziativa della Mediatrice,

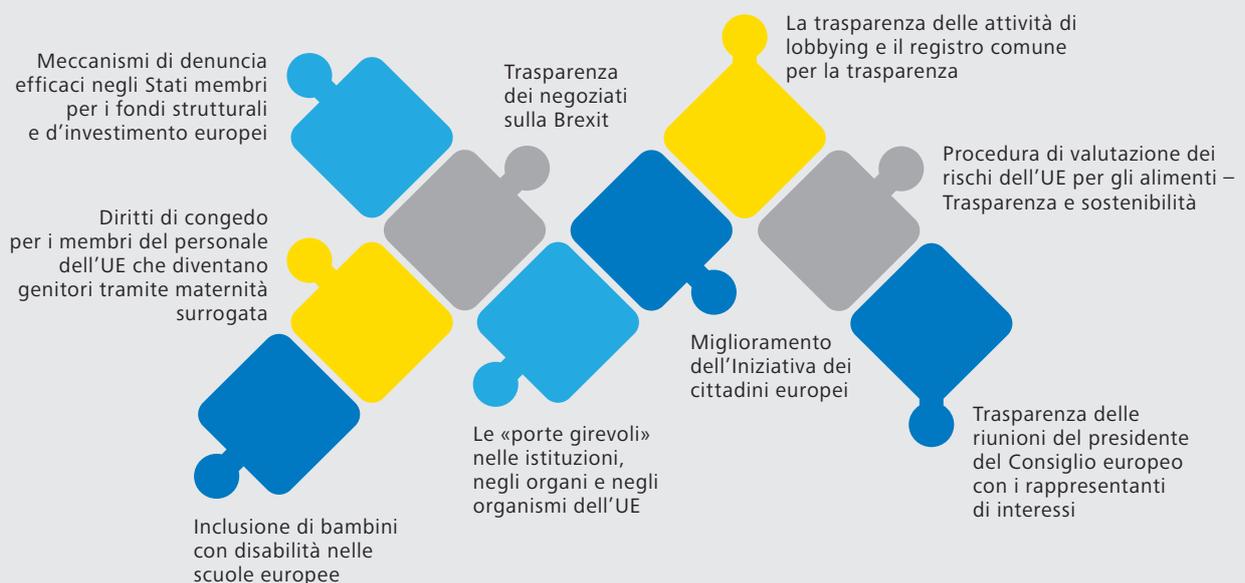
ove abbia individuato un problema sistemico che merita di essere esaminato nell'interesse pubblico, oppure nei casi in cui abbia ricevuto una o più denunce relative a una questione di importanza sistemica.

Oggetto dell'attività strategica nel 2019

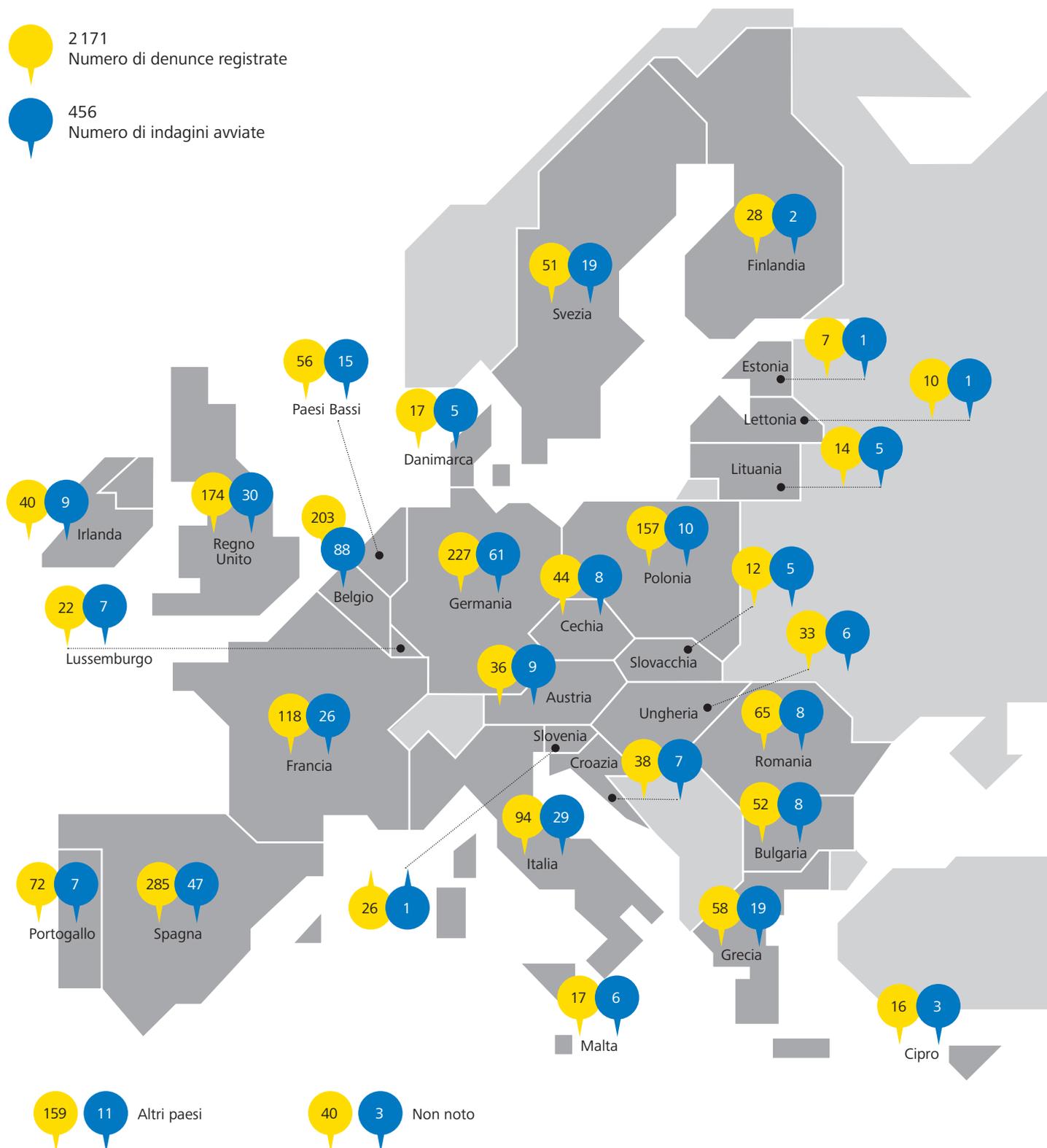
Indagini strategiche



Iniziative strategiche (richieste di chiarimenti, interrogazioni non formali)



Paese di provenienza delle denunce registrate e delle indagini avviate dal Mediatore europeo nel 2019



4.1.2 Denunce non rientranti nel mandato del Mediatore

Nel 2019, il Mediatore europeo ha ricevuto più di 1 300 denunce che esulavano dal suo mandato, il più delle volte perché non riguardavano l'attività di un'istituzione o di un organo dell'UE. Il maggior numero di tali denunce proveniva da Spagna, Polonia e Germania.

Queste denunce riguardavano principalmente i problemi incontrati dai denunciati con organismi pubblici nazionali, regionali o locali, tribunali nazionali o internazionali (come la Corte europea dei diritti dell'uomo) ed enti privati (tra cui compagnie aeree, banche o imprese e piattaforme online). Talvolta, inoltre, i cittadini si sono rivolti alla Mediatrice europea partendo dall'idea erronea che l'istituzione sia un organo di ricorso competente al di sopra dei difensori civici nazionali o regionali.

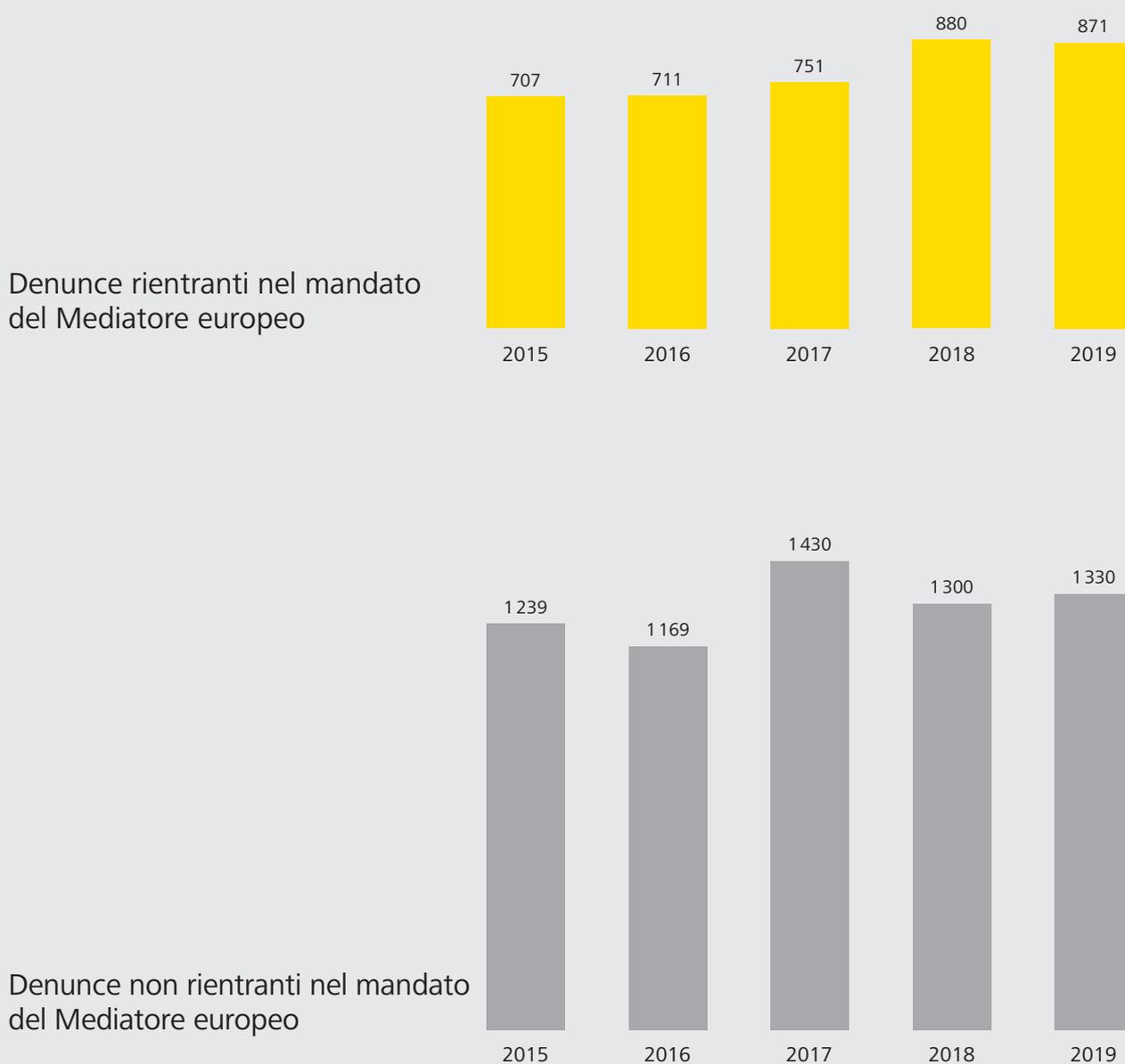
Tali denunce riguardavano principalmente questioni relative alla previdenza sociale, all'assistenza sanitaria, alla fiscalità e alla tutela dei consumatori. Nel 2019 la Mediatrice ha inoltre ricevuto un gran numero di denunce da cittadini dell'UE che vivono in uno Stato membro dell'Unione diverso dal proprio. Queste persone si sono lamentate delle difficoltà incontrate nel tentativo di registrarsi e/o votare per le elezioni del Parlamento europeo del 2019.

Il Mediatore ha ricevuto anche denunce che, pur essendo dirette contro un'istituzione o un organo dell'UE, esulavano dal suo mandato. Questa categoria di denunce riguardava l'attività politica o legislativa di tali istituzioni o le attività giudiziarie della Corte di giustizia dell'Unione europea.

L'ufficio del Mediatore ha risposto ai cittadini che hanno chiesto aiuto nella lingua della loro denuncia. Ha spiegato quale fosse il suo mandato e ha consigliato, per quanto possibile, altri organismi che avrebbero potuto offrire una soluzione al loro problema. Con il consenso del denunciante, l'ufficio ha trasferito anche alcune denunce ai membri della Rete europea dei difensori civici.

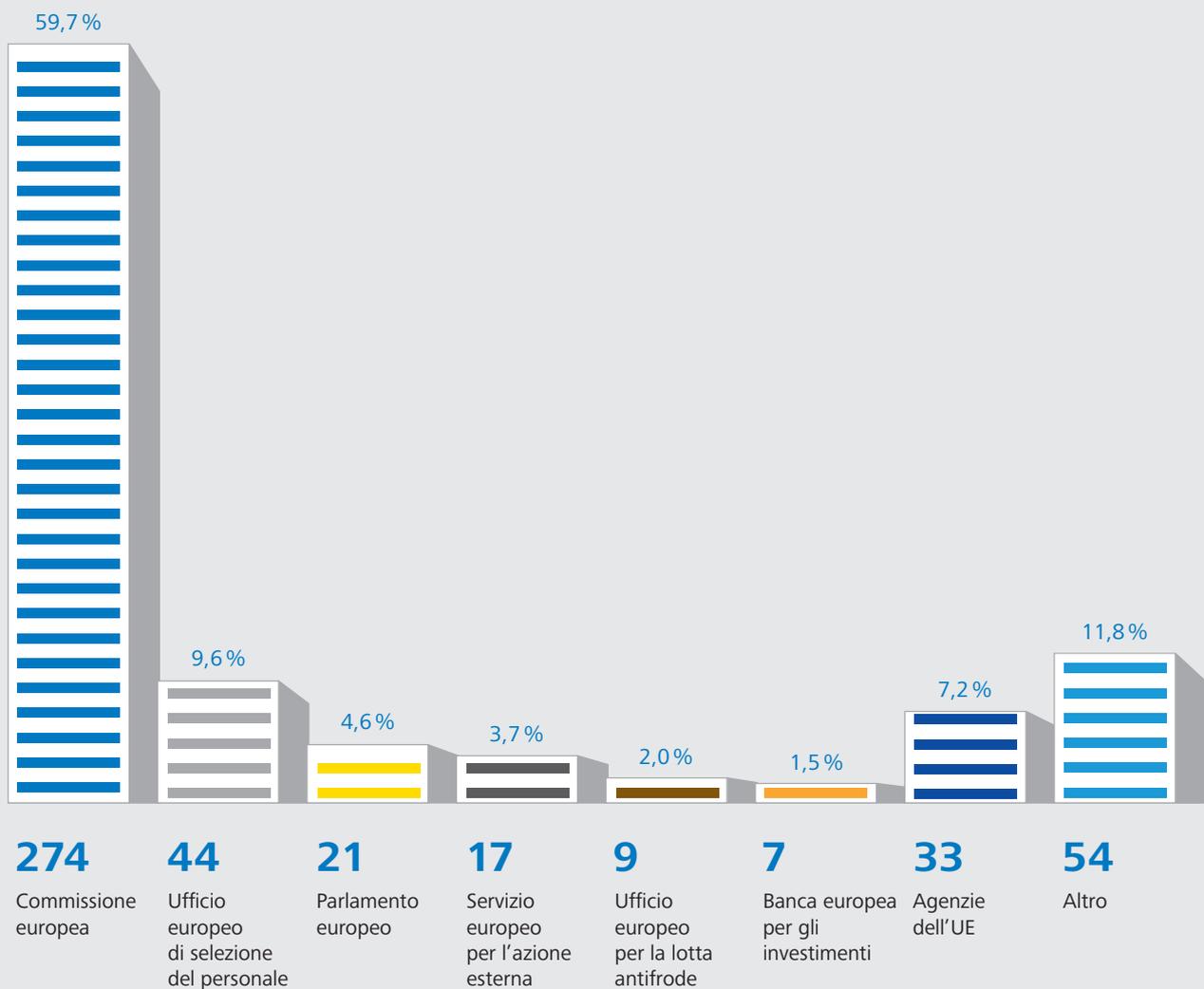
In genere, ai denunciati scontenti di una specifica normativa dell'UE è stato consigliato di rivolgersi alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Coloro che hanno sollevato questioni relative all'attuazione del diritto dell'UE sono stati rinviiati a difensori civici nazionali o regionali, o a reti dell'UE quali SOLVIT e La tua Europa. In alternativa, i denunciati sono stati informati della possibilità di presentare una denuncia d'infrazione alla Commissione.

Numero di denunce 2015-2019



4.2 Contro chi?

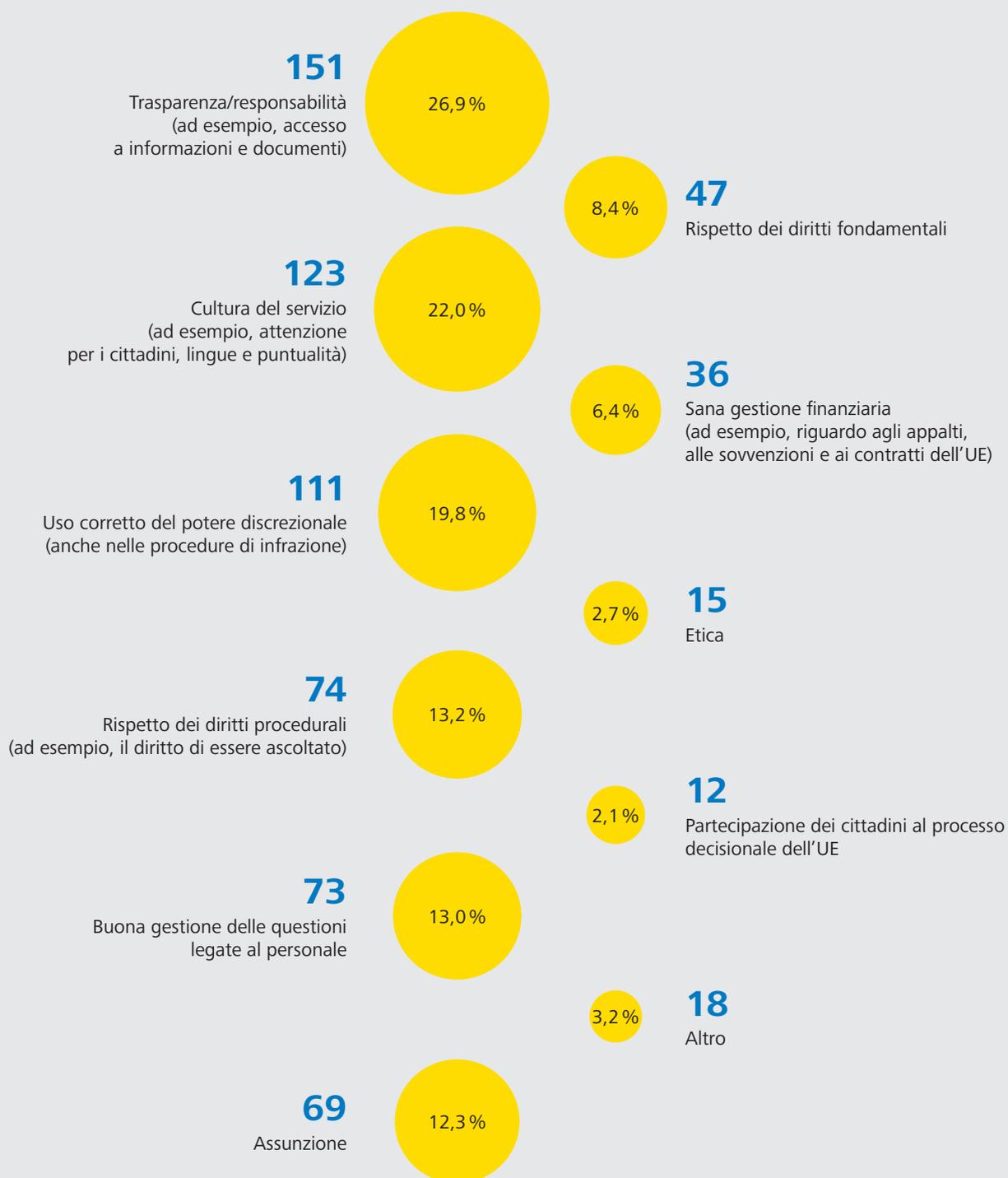
Istituzioni interessate da indagini condotte dal Mediatore europeo nel 2019



Nota: L'indagine di propria iniziativa OI/1/2019/MIG riguardava due istituzioni. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

4.3 Per quale motivo?

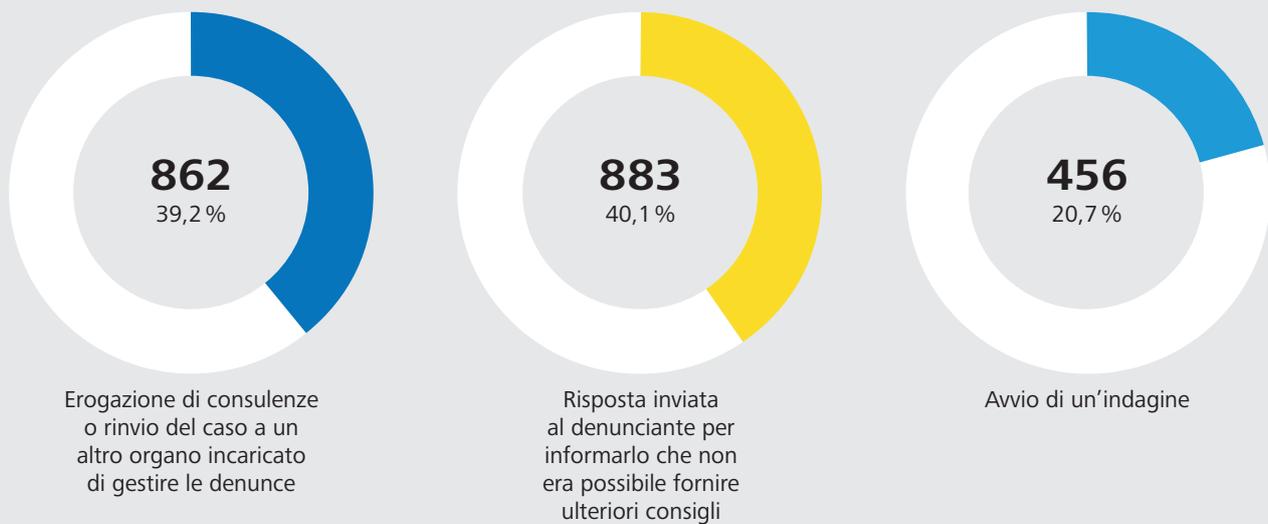
Oggetto delle indagini chiuse dal Mediatore europeo nel 2019



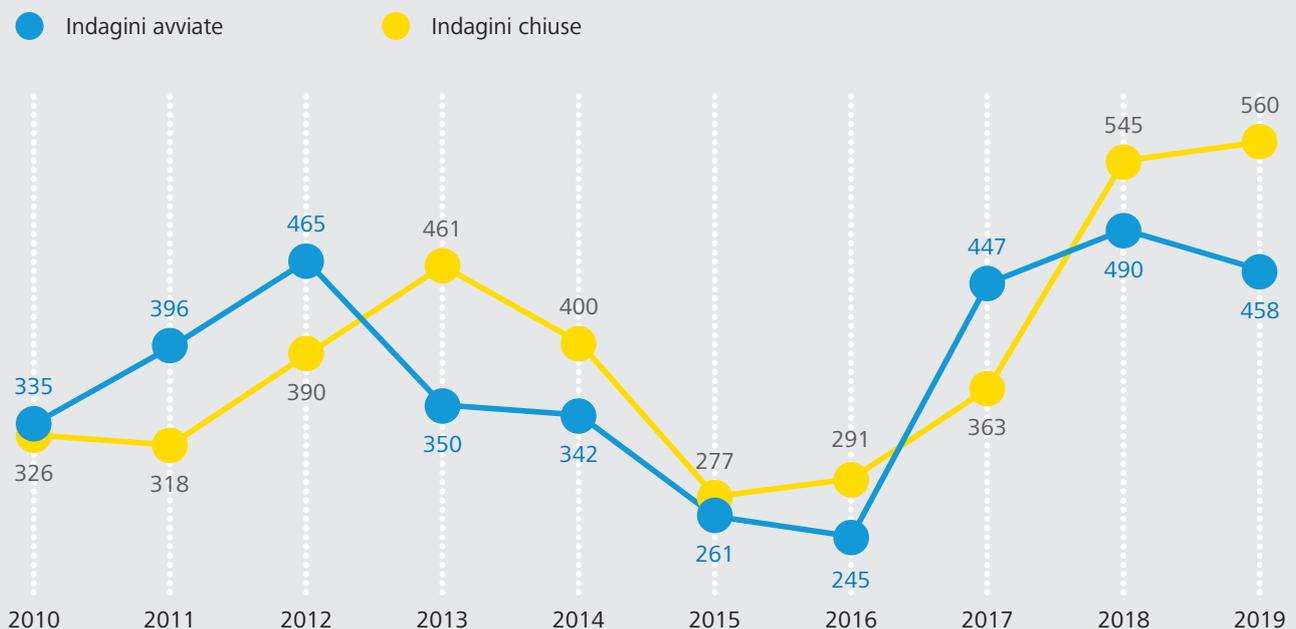
Nota: Alcune delle indagini chiuse dalla Mediatrice riguardavano due o più questioni. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

4.4 Risultati ottenuti

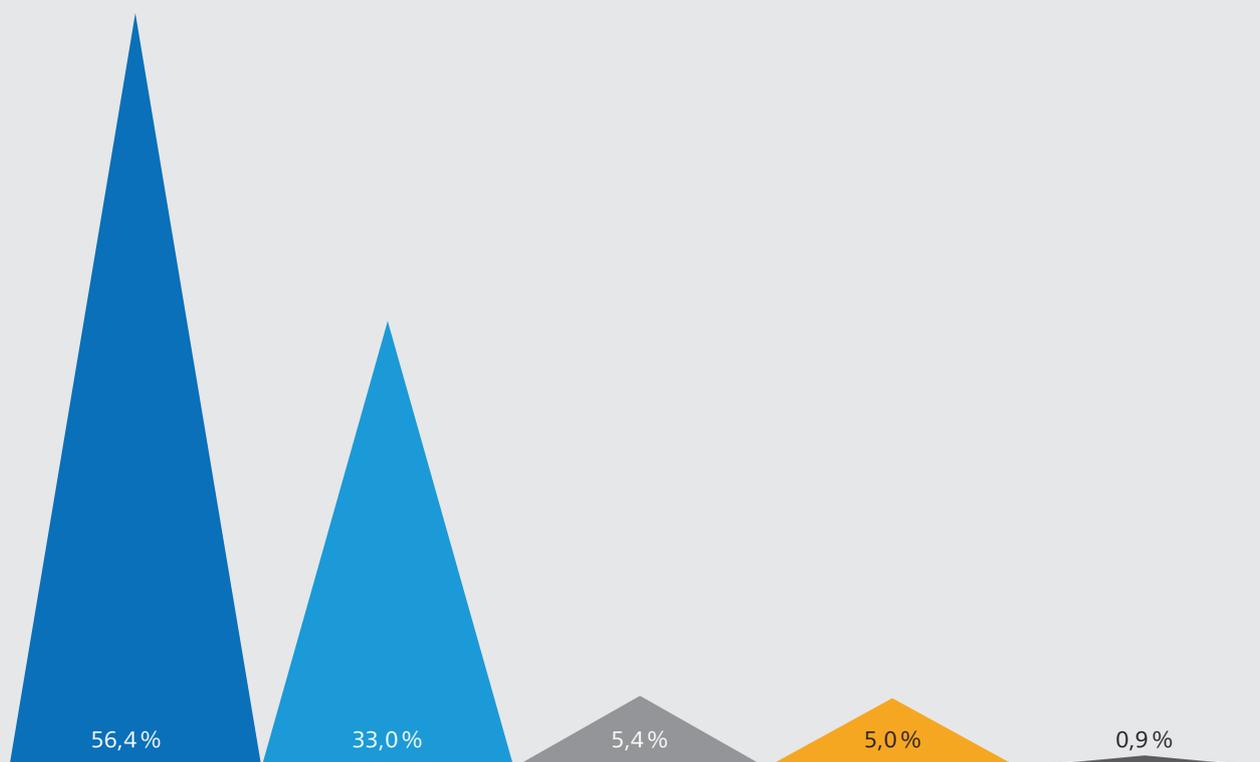
Azione intrapresa dal Mediatore europeo in merito a nuove denunce gestite nel 2019



Andamento del numero di indagini effettuate dal Mediatore europeo



Risultati delle indagini chiuse dal Mediatore europeo nel 2019



316 Assenza di estremi di cattiva amministrazione

187 Risolte dall'istituzione, soluzioni raggiunte o parzialmente raggiunte

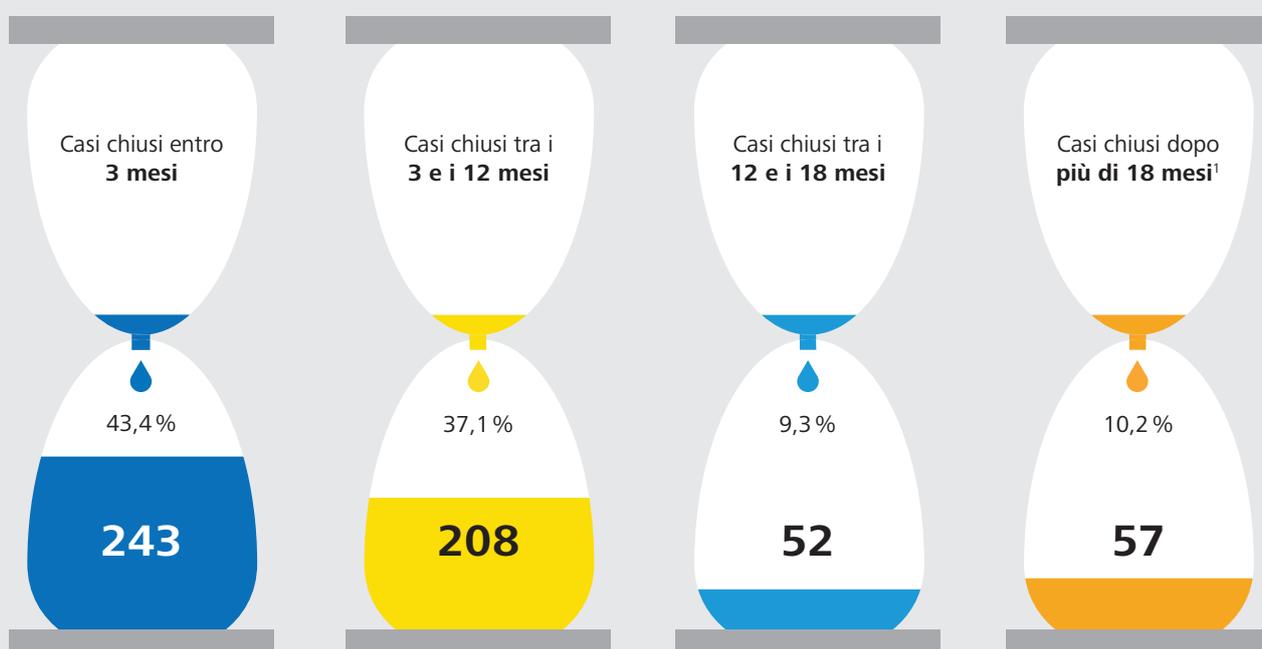
30 Assenza di motivi tali da giustificare ulteriori indagini

29 Riscontro di estremi di cattiva amministrazione, raccomandazione accettata o parzialmente accettata

5 Altro

Nota: Alcune indagini sono state chiuse dal Mediatore per due o più motivi. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

Durata delle indagini riguardanti i casi chiusi dal Mediatore europeo nel 2019 (in media meno di 7 mesi)



1. Alcuni casi complessi richiedono diversi cicli di consultazioni con il denunciante e l'istituzione interessata.

4.5 Conformità con le proposte del Mediatore

Nel contesto delle indagini, il Mediatore può presentare alle istituzioni e agli organi dell'UE proposte su come affrontare un problema o migliorare le loro pratiche amministrative. Tali proposte assumono la forma di soluzioni, raccomandazioni e suggerimenti.

Ogni anno il Mediatore svolge un'analisi completa del modo in cui le istituzioni rispondono alle sue proposte nelle indagini chiuse l'anno precedente. Tale analisi, che comprende i tassi di conformità e altri esempi concreti per dimostrare l'impatto e la pertinenza dell'attività del Mediatore, viene pubblicata nella [relazione](#) annuale *Putting it right?*

Nel 2018, le istituzioni dell'UE hanno attuato le proposte del Mediatore nel 77 % dei casi, registrando un lieve calo rispetto all'81 % del 2017. Le istituzioni hanno reagito positivamente a 90 delle 117 proposte di miglioramento presentate dal Mediatore. Sono state formulate proposte in 69 casi, di cui 52 hanno portato a miglioramenti del modus operandi delle istituzioni. Undici istituzioni avevano un tasso di conformità del 100 %, mentre la Commissione europea – che rappresenta la maggior parte dei casi – aveva un tasso di conformità del 70,9 %.

La relazione relativa al 2019 sarà disponibile alla fine del 2020.

5

Elezione del Mediatore europeo

Nel dicembre 2019, Emily O'Reilly è stata rieletta dal Parlamento europeo per un ulteriore mandato.

Il Mediatore europeo è eletto direttamente dal Parlamento europeo all'inizio di ogni legislatura. Analogamente ai deputati al Parlamento europeo, il Mediatore esercita le sue funzioni per cinque anni.

Il [processo di elezione del Mediatore](#) per il prossimo mandato è iniziato ufficialmente il 30 agosto, quando l'[invito a presentare candidature](#) è stato pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'UE. Cinque candidati sono riusciti a ottenere le necessarie 40 firme di sostegno da parte di eurodeputati entro la scadenza del 30 settembre. Al Mediatore in carica Emily O'Reilly, che chiedeva la rielezione, si sono aggiunti Giuseppe Fortunato (Italia), Julia Laffranque (Estonia), Nils Muižnieks (Lettonia) e Cecilia Wikström (Svezia).

Nell'ambito del processo di verifica delle credenziali dei candidati, il 3 dicembre la commissione per le petizioni del Parlamento europeo ha organizzato un'audizione con ciascuno di essi. Nel corso delle audizioni, i candidati hanno avuto l'opportunità di presentare le priorità su cui avrebbero lavorato se fossero stati eletti e hanno dovuto rispondere alle domande degli eurodeputati.

Le elezioni si sono svolte il 17 e 18 dicembre, con il voto in assemblea plenaria del Parlamento sui cinque candidati. Poiché nessun candidato ha ottenuto la maggioranza necessaria dei voti nei primi due turni, i due candidati con il maggior numero di voti sono passati al terzo e ultimo turno. Emily O'Reilly ha ottenuto 320 voti su 600 voti espressi ed è stata [rieletta Mediatrice europea](#).

In una [dichiarazione](#) a seguito della sua rielezione, Emily O'Reilly ha ringraziato gli eurodeputati per il loro sostegno politico trasversale e si è impegnata a continuare a «*garantire che l'UE mantenga i più alti standard in materia di amministrazione, trasparenza ed etica*».



European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by [@Europarl_EN](#) with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jv79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Emily O'Reilly è stata rieletta dal Parlamento europeo con 320 voti su 600 voti espressi. Il suo secondo mandato avrà una durata di cinque anni.

Emily O'Reilly: «Per i prossimi cinque anni, contribuirò a garantire che l'UE mantenga i più elevati standard in materia di amministrazione, trasparenza ed etica. È quello che i cittadini si aspettano e meritano».

6

Risorse

6.1 Bilancio

Il bilancio del Mediatore è una sezione indipendente del bilancio dell'UE. È suddiviso in tre titoli: nel titolo 1 sono iscritti gli stipendi, le indennità e altre spese relative al personale; nel titolo 2 figurano gli immobili, gli arredi e spese varie di funzionamento; il titolo 3 riporta le spese risultanti dalle funzioni generali svolte dall'istituzione. Gli stanziamenti di bilancio per il 2019 ammontavano a 11 496 261 euro.

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il revisore interno del Mediatore esegue controlli periodici sui sistemi di controllo interno dell'istituzione e sulle operazioni finanziarie effettuate dall'ufficio. Come altre istituzioni dell'UE, il Mediatore è soggetto anche al controllo contabile della Corte dei conti europea.

6.2 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un [piano di gestione annuale](#), che individua le azioni concrete che l'ufficio prevede di intraprendere per attuare gli obiettivi e le priorità della propria strategia quinquennale «[Verso il 2019](#)». Il piano di gestione annuale per il 2019 è il quinto a basarsi su questa strategia.

L'istituzione dispone di un personale multilingue altamente qualificato, che le consente di gestire le denunce di casi di cattiva amministrazione nelle 24 lingue ufficiali dell'UE e di condurre campagne di sensibilizzazione sul lavoro svolto dal Mediatore in tutta l'Unione. Nelle posizioni dirigenziali esiste l'equilibrio di genere. Nel 2019, l'organigramma del Mediatore era formato da 66 posti fissi. Oltre a questi si aggiungevano 12 posti di agenti contrattuali e 9 tirocinanti.

Sul [sito web del Mediatore europeo](#) sono disponibile informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sui compiti delle varie unità.

Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

I nostri uffici



Strasburgo

Recapito postale

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

Indirizzo visitatori

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Online

-  ombudsman.europa.eu
-  twitter.com/EUombudsman
-  [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
-  [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
-  [youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



Bruxelles

Recapito postale

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Indirizzo visitatori

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

La presente *Relazione annuale* è pubblicata in Internet alla pagina:

www.ombudsman.europa.eu

© Unione europea, 2020

Se non indicato altrimenti, tutte le fotografie e immagini © Unione europea, tranne la copertina (© MarianVejcik / iStock).

La riproduzione per scopi formativi e non commerciali è autorizzata con citazione della fonte.

Composizione in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-156-9	ISSN 1680-3868	doi:10.2869/304077	QK-AA-20-001-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9483-092-0	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/187269	QK-AA-20-001-IT-N
HTML	ISBN 978-92-9483-090-6	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/63886	QK-AA-20-001-IT-Q

Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio del Mediatore europeo.



Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea