

IL MEDIATORE
EUROPEO

RELAZIONE ANNUALE **2004**
COMPENDIO E STATISTICHE

IL MEDIATORE
EUROPEO

RELAZIONE ANNUALE **2004**
COMPENDIO E STATISTICHE

© Il Mediatore europeo 2005

Tutti i diritti sono riservati.

È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

La fotografia in copertina è della Sig.ra Glory Rozakis.

Il testo completo della relazione è pubblicato su internet al seguente indirizzo:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/it/default.htm>



PREFAZIONE

Il 2004 è stato un anno ricco di eventi per quanto concerne i diritti dei cittadini europei, diventati una realtà per altri 75 milioni di persone nei paesi che il 1° maggio hanno aderito all'Unione europea. Una delle prime occasioni per esercitare tali diritti si è presentata all'inizio di giugno con le elezioni del Parlamento europeo, mentre a metà mese è stato approvato il Trattato che adotta una Costituzione per l'Europa, comprendente anche la Carta dei diritti fondamentali. Il processo di ratifica della Costituzione in tutti e 25 gli Stati membri innescherà sicuramente vivaci dibattiti e discussioni sul significato della cittadinanza europea.



Dal punto di vista del Mediatore europeo il 2004 ha segnato la fine del secondo mandato. Da un'equipe di due persone, insediate a Strasburgo nel settembre 1995, si è sviluppata un'istituzione che si è guadagnata il rispetto delle altre istituzioni e organi comunitari e la fiducia dei cittadini europei, che sempre più numerosi si rivolgono al Mediatore europeo. L'anno scorso è stato registrato un aumento senza precedenti di oltre il 50% delle denunce presentate, chiaro segno di una sempre maggiore consapevolezza del diritto di presentare denunce al Mediatore europeo nei casi di cattiva amministrazione.

Per me personalmente, il 2004 è stato in definitiva l'anno che mi ha permesso di comprendere se effettivamente sarei riuscito a realizzare le promesse fatte quando ho assunto la carica di Mediatore europeo. Visto che il mandato coincideva con la fase finale della legislatura 1999-2004, ero determinato a realizzare le priorità che avevo enunciato il 1° aprile 2003, ossia, incrementare l'efficacia dell'ufficio del Mediatore, promuovere lo Stato di diritto, la buona amministrazione e il rispetto dei diritti umani, nonché raggiungere i cittadini di tutta Europa. L'allargamento dell'Unione europea è stato il tema dominante di queste tre priorità, mentre la filosofia che mi ha guidato nell'affrontarle si è fondata sia su un approccio «reattivo», ovvero il lavoro svolto per rispondere ai denunciati, sia su un approccio «proattivo», ovvero raggiungere tutta l'area di competenza del Mediatore attraverso una serie di iniziative tese a massimizzare il servizio agli utenti.

Realizzare le promesse

Un ufficio di questo genere è chiamato ad adoperarsi affinché tutti i cittadini che si rivolgono al Mediatore ricevano aiuto o consulenza in maniera appropriata e puntuale. Sulla base di tale presupposto, nel 2004 abbiamo lavorato duramente per costruire un'istituzione che potesse servire i cittadini di 25 Stati membri nelle 21 lingue ufficiali previste dal Trattato. Eravamo pronti sin dal 1° maggio.

I risultati sono stati conseguiti. Nel 2004 il Mediatore è stato in grado di prestare assistenza nel 70% dei casi, avviando indagini, trasferendo i fascicoli agli organismi competenti, o indirizzando l'interessato alle istanze in grado di offrire una soluzione celere ed efficace al problema. Ma non è tutto. A seguito delle indagini del Mediatore le istituzioni hanno dovuto saldare conti, versando i relativi interessi, fornire documenti e spiegazioni, porre rimedio alle ingiustizie e scusarsi per gli errori. In breve, le istituzioni e gli organi comunitari hanno dato prova della volontà di lavorare con il Mediatore per il bene dei cittadini.

La seconda priorità consiste nel consolidare le relazioni con i difensori civici di tutta Europa per promuovere lo Stato di diritto, la buona amministrazione e il rispetto dei diritti umani. Sulla base di tale presupposto ho effettuato una serie di visite informative e, dopo essermi recato in tutti i paesi candidati prima del 1° maggio, è stata la volta di Romania, Paesi Bassi, Portogallo e Francia entro la fine dell'anno. Le visite si sono rivelate molto fruttuose. In ognuna di esse si sono svolti incontri con i cittadini e con potenziali denunciati per illustrare il ruolo del Mediatore, sono stati organizzati scambi di opinioni con i funzionari pubblici per sottolineare l'importanza dei rimedi extragiudiziali e dibattiti con gli omologhi del Mediatore per capire come meglio difendere e promuovere i diritti



dei cittadini. Allo scopo di diffondere ulteriormente il concetto di Mediatore, mi sono recato in Turchia, in Serbia e in Montenegro per prestare consulenza sull'istituzione di una figura analoga in quei paesi. Nel complesso, nel ciclo di visite informative e in altri tipi di trasferte, ho fatto 30 discorsi e presentazioni ed ho partecipato ad oltre 150 incontri con difensori civici, funzionari pubblici ed altri interlocutori.

Le visite informative sono state inoltre fondamentali per realizzare la terza priorità. Gli interventi pubblici, gli incontri e le interviste ai mezzi di informazione hanno costituito molteplici opportunità per informare i cittadini sui loro diritti e su come avvalersene al meglio. L'ufficio continua ad intensificare i propri sforzi per informare i potenziali utenti, rivolgendosi ad organizzazioni non governative, camere di commercio, amministrazioni pubbliche e giuridiche nell'ambito del mondo accademico e altri gruppi di interesse nel corso di seminari, incontri e conferenze. Le pubblicazioni in 25 lingue beneficiano di un'ampia distribuzione e sono disponibili anche elettronicamente in modo da incrementare l'opera di sensibilizzazione sul Mediatore in tutta Europa.

Mi piace pensare che la decisione di riconfermare la mia nomina, che il Parlamento europeo ha preso l'11 gennaio di quest'anno, costituisca una conferma di tutte queste attività. In senso lato considero il forte sostegno della mia candidatura da parte di quasi tutti i gruppi politici come un segno tangibile della stima che il Parlamento nutre per questa istituzione. L'ampio appoggio multipartitico riveste un'importanza fondamentale nel momento in cui tale istituzione si addentra nel secondo decennio di attività.

Gli anni a venire

Non si può negare che lo sviluppo dell'Europa dei cittadini sia giunto ad una fase delicata. La Costituzione, che auspico raccolga il consenso dei cittadini e dei parlamenti dei 25 Stati membri, per molti versi rappresenta un grande passo in avanti. In qualità di osservatore alla Convenzione europea che ha prodotto la bozza della Costituzione, mi sono battuto strenuamente affinché gli interessi dei cittadini fossero al centro del dibattito. Il diritto di presentare denunce al Mediatore, infatti, occupa una posizione prominente nel testo. Inoltre una carta dei diritti vincolante costituisce uno degli avanzamenti più significativi per i cittadini.

Per realizzare il potenziale della Carta è necessario un intervento proattivo, in modo che i cittadini siano consapevoli delle nuove possibilità loro offerte e che le autorità pubbliche a tutti i livelli comunitari siano incoraggiate e sostenute nel porre al centro delle loro attività i diritti e le aspirazioni sanciti nel testo. In particolare, spetta al Mediatore far conoscere la Carta, mentre in tutta Europa si intensifica il dibattito sulla Costituzione. Ho già segnalato ai miei interlocutori nelle Istituzioni comunitarie e negli Stati membri la mia disponibilità e il mio impegno ad assolvere tale compito, che considero parte integrante delle tre sfide che il Mediatore è chiamato ad affrontare nei prossimi anni.

La prima sfida consiste nel garantire che i diritti dei cittadini, sanciti dalla legislazione comunitaria, siano rispettati a tutti i livelli all'interno dell'Unione.

Affinché ciò accada, i cittadini devono conoscere i loro diritti. In qualità di Mediatore europeo, continuerò ad adoperarmi per migliorare la qualità delle informazioni trasmesse ai cittadini e ai potenziali denunciatori in merito ai loro diritti. L'aumento considerevole delle denunce e delle richieste di informazioni presentate al Mediatore indica che ci stiamo muovendo nella giusta direzione, anche se molto rimane ancora da fare.

È altresì importante in questo ambito che le amministrazioni pubbliche a livello europeo, nazionale, regionale e locale tengano pienamente conto dei diritti dei cittadini nella loro attività ordinaria. Del resto, l'attuazione del diritto comunitario rientra ampiamente nelle competenze delle amministrazioni degli Stati membri. Quando tali amministrazioni non tengono pienamente in considerazione questi diritti, i difensori civici nazionali e regionali sono chiamati a svolgere un ruolo fondamentale, tanto più ora che alla Carta è stato attribuito un valore giuridico vincolante. Intendo intensificare ancor più la cooperazione con i miei omologhi negli Stati membri, esaminando la possibilità di condurre indagini congiunte e la fattibilità di allestire una linea telefonica unica in tutta l'Unione europea



per le persone che intendono contattare la rete dei difensori civici. Tale iniziativa potrebbe rivelarsi utile specialmente per i cittadini che esercitano il loro diritto di spostarsi e di risiedere liberamente all'interno dell'Unione.

La seconda sfida consiste nel garantire che in tutte le loro attività le istituzioni e gli organi comunitari si conformino agli standard più elevati dell'amministrazione.

La crescente disponibilità delle istituzioni e degli organi comunitari a collaborare con il Mediatore per risolvere le denunce dei cittadini rappresenta una fonte costante di incoraggiamento. Infatti, la reazione alle denunce rivela quanto tali istituzioni e organi siano focalizzati sui cittadini. Maggiore è la disponibilità mostrata dall'istituzione ad affrontare le denunce, o ad accettare le soluzioni amichevoli proposte dal Mediatore, meglio è per tutti. Per tale ragione intendo svolgere un'analisi approfondita di tutte le soluzioni amichevoli attuate dal Mediatore sin dalla sua istituzione, al fine di individuare caratteristiche comuni che potrebbero essere utili per identificare altre denunce da poter risolvere con questo approccio che si rivela positivo per tutte le parti interessate.

Tale attività rientra negli sforzi dispiegati per rafforzare il ruolo del Mediatore in quanto risorsa in grado di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'amministrazione comunitaria. Le istituzioni e gli organi comunitari possono trarre insegnamento dalle denunce sul modo in cui migliorare la qualità dei servizi. Di conseguenza, tutti coloro che ad un certo punto entrano in contatto con le istituzioni – non solo i denunciatori – trarranno beneficio dall'operato del Mediatore, mentre le istituzioni avranno meno denunce in futuro. Intendo inoltre avviare un maggior numero di indagini di mia iniziativa per individuare i problemi e favorire le migliori prassi.

Nel 2004 vi sono stati alcuni casi in cui la risposta dell'istituzione alle indagini del Mediatore avrebbe potuto essere migliore. Ho presentato la mia prima relazione speciale al Parlamento dopo che la Commissione non era riuscita a spiegare in maniera convincente le differenze di grado degli addetti stampa presso le proprie delegazioni nei paesi terzi e dopo che era stato respinto un progetto di raccomandazione volto a rivedere le norme applicabili. La procedura era stata avviata a seguito di una denuncia su una presunta discriminazione sulla base della nazionalità. Spero che, nel rivedere l'operato del Mediatore nel 2004, il Parlamento terrà conto della cooperazione molto positiva di cui la Commissione e le altre istituzioni hanno dato prova nella grande maggioranza dei casi, esortando tali istituzioni a cooperare nella totalità dei casi in futuro. In questo modo, potremo lavorare insieme per promuovere gli standard più elevati di amministrazione.

La terza sfida consiste nel garantire che l'istituzione del Mediatore sia al servizio dei cittadini nella maniera più efficace ed efficiente possibile.

Il Mediatore europeo è il custode della buona amministrazione. A questo proposito, uno strumento fondamentale di cui l'ufficio dispone è il Codice europeo di buona condotta amministrativa. Come sottolineato dal Parlamento europeo in occasione dell'approvazione del testo nel 2001, il Mediatore fa riferimento al Codice quando esamina i casi di presunta cattiva amministrazione.

Senza mettere in dubbio l'influenza positiva che il Codice ha avuto, rimango convinto che una normativa in materia di buona amministrazione, da applicare in tutte le istituzioni e organi comunitari, possa portare numerosi vantaggi. L'adozione di una tale normativa metterebbe in luce, a beneficio dei cittadini e dei funzionari pubblici, l'importanza dei principi definiti nel Codice, contribuendo ad eliminare la confusione che si crea a causa dell'esistenza parallela di diversi codici di condotta sulle buone prassi amministrative vigenti nella maggior parte delle istituzioni e degli organi. Infine, e soprattutto, un testo di questo genere costituirebbe un importante contributo per tradurre in pratica il diritto fondamentale dei cittadini alla buona amministrazione, come previsto dall'articolo 41 della Carta (articolo II-101 della Costituzione). Pertanto, continuerò ad adoperarmi affinché la Commissione europea proponga, quanto prima, un testo legislativo volto a promuovere le buone prassi amministrative nelle istituzioni e negli organi comunitari.



Conclusione

Sintetizzando la mia visione sull'attività del Mediatore europeo per i prossimi cinque anni, vorrei che tutti i cittadini dell'Unione europea disponessero dei mezzi per conoscere i loro diritti e per assicurarne il rispetto. Questo obiettivo può essere conseguito solo attraverso una stretta cooperazione sia con le istituzioni comunitarie, in particolare con il Parlamento europeo, sia con i difensori civici nazionali e regionali degli Stati membri. Mi sento ancora più rassicurato nel mio intento, in quanto sono certo di poter contare sull'entusiasmo e sulla motivazione del mio ufficio. In considerazione della grande responsabilità attribuitami dal Parlamento con la recente approvazione del mio incarico e del fatto che l'istituzione entra nella sua seconda decade di attività, desidero realizzare queste aspirazioni restando sempre al servizio dei cittadini dell'Unione europea in maniera diligente, dinamica, efficiente e, soprattutto, equa e imparziale.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



COMPENDIO

La decima relazione annuale del Mediatore al Parlamento europeo fornisce un resoconto delle attività per il 2004. Questa è la seconda relazione annuale presentata da P. Nikiforos Diamandouros, insediatosi il 1° aprile 2003.

STRUTTURA DELLA RELAZIONE

La relazione si suddivide in sei capitoli e quattro allegati. Si apre con una prefazione personale del Mediatore, nella quale egli illustra le attività principali dell'anno e i risultati conseguiti e presenta le priorità per il futuro. Il presente compendio costituisce il capitolo 1.

Il capitolo 2 descrive le procedure adottate dal Mediatore nell'esame dei casi e nella conduzione delle indagini. Mette in luce i principali nuovi sviluppi e fornisce una panoramica sulle denunce esaminate nel corso dell'anno, che comprende un'analisi tematica dei risultati dei casi conclusi a seguito delle indagini. Questa analisi verte sugli elementi più importanti di diritto e di fatto che figurano nelle decisioni del Mediatore nel 2004.

Il capitolo 3 presenta una selezione delle sintesi di decisioni, che illustra la serie dei temi trattati e le istituzioni coinvolte nelle denunce e nelle indagini di propria iniziativa. Comprende sintesi di tutte le decisioni indicate nell'analisi tematica del capitolo 2. Le sintesi delle decisioni sono organizzate in primo luogo per tipo di risultato o esito e quindi secondo l'istituzione o l'organo interessato. Il capitolo si chiude con le sintesi delle decisioni prese a seguito di un'indagine di propria iniziativa.

Il capitolo 4 riguarda le relazioni con le altre istituzioni e organi dell'Unione europea. Si apre sottolineando quanto siano preziose le costruttive relazioni di lavoro del Mediatore con altre istituzioni e organi, per poi indicare le diverse riunioni ed eventi che si sono svolti nel 2004 in questo ambito.

Il capitolo 5 verte sulle relazioni del Mediatore europeo con la comunità dei difensori civici nazionali, regionali e locali all'interno e al di fuori dell'Europa. Sono riportate in dettaglio le attività della rete europea dei difensori civici ed è altresì indicata la partecipazione del Mediatore a seminari, conferenze e incontri.

Nel capitolo 6 sono passate in rassegna le attività di comunicazione del Mediatore. Il capitolo è suddiviso in sei sezioni concernenti i fatti salienti dell'anno, le visite informative del Mediatore, le conferenze e le riunioni a cui hanno preso parte il Mediatore e il suo ufficio, le relazioni con i mezzi di comunicazione, le pubblicazioni e le comunicazioni on line.

L'allegato A presenta le statistiche sull'operato del Mediatore europeo nel 2004. Gli allegati B e C forniscono i dettagli relativi, rispettivamente, al bilancio e al personale dell'ufficio. L'allegato D contiene un elenco delle decisioni riportate nel capitolo 3 per numero di caso, argomento e tipo di presunta cattiva amministrazione.

SINOSI

La missione del Mediatore europeo

La funzione del Mediatore europeo è stata istituita dal trattato di Maastricht quale parte della cittadinanza dell'Unione europea. Il Mediatore conduce indagini sulle denunce presentate per casi di cattiva amministrazione nell'attività delle istituzioni e degli organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giudiziarie. Previo consenso del Parlamento europeo, il Mediatore europeo ha dato una definizione di «cattiva amministrazione» che contempla il rispetto dei diritti umani, dello Stato di diritto e dei principi di buona amministrazione.



Oltre a rispondere alle denunce presentate dai cittadini, dalle imprese e dalle associazioni, il Mediatore europeo opera in maniera proattiva: avvia indagini di propria iniziativa e svolge un'azione di sensibilizzazione presso i cittadini, informandoli dei loro diritti e delle modalità per esercitarli.

Il diritto di presentare denunce al Mediatore è sancito dal Trattato che adotta una Costituzione per l'Europa, testo che attualmente è in fase di ratifica da parte degli Stati membri.

Denunce e indagini svolte nel 2004

Nel 2004 sono state presentate complessivamente 3.726 denunce, con un incremento del 53% rispetto al 2003. Tale aumento è dovuto per il 51% alle denunce provenienti dai 10 nuovi Stati membri che hanno aderito all'Unione il 1° maggio 2004, mentre il rimanente 49% è costituito da denunce provenienti dai 15 vecchi Stati membri o da paesi terzi ed è dovuto all'opera di informazione sul Mediatore europeo all'interno e al di fuori dell'Unione europea.

Per la prima volta oltre la metà delle denunce sono state presentate al Mediatore per via elettronica, sia per posta elettronica sia attraverso il formulario di denuncia del sito web del Mediatore. In 3.536 casi le denunce sono state presentate da cittadini privati, mentre 190 sono state presentate da associazioni e da imprese.

In circa il 70% dei casi il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante, avviando un'indagine, trasmettendo la denuncia all'organo competente, o fornendo consulenza riguardo alle istanze preposte a dare una rapida ed efficace soluzione al problema sollevato. Nel corso dell'anno sono state avviate 351 nuove indagini, di cui 8 su iniziativa del Mediatore.

La maggior parte delle denunce per le quali è stata avviata un'indagine erano rivolte contro la Commissione europea: 375 casi, ossia il 69% delle indagini avviate. Visto che la Commissione è la principale istituzione comunitaria che assume decisioni suscettibili di produrre conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organo sia al centro delle denunce dei cittadini. Sono state presentate 58 denunce contro l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), 48 contro il Parlamento europeo e 22 contro il Consiglio dell'Unione europea.

I principali tipi di presunta cattiva amministrazione sono stati: mancanza di trasparenza, compreso il rifiuto di fornire informazioni (127 casi), discriminazione (106 casi), ritardi evitabili (67 casi), carenze procedurali (52 casi), mancanza di equità o abuso di potere (38 casi), mancato adempimento degli obblighi, ovvero casi in cui la Commissione ha mancato di esercitare la propria funzione di «custode dei trattati» nei confronti degli Stati membri (37 casi), negligenza (33 casi) ed errori giuridici (26 casi).

Il 2004 è stato anche l'anno in cui è stato registrato un aumento senza precedenti nel numero di richieste di informazioni al Mediatore europeo. Sono state inviate per posta elettronica oltre 3.200 richieste individuali contro le 2.000 del 2003 e del 2002.

L'esito delle indagini del Mediatore europeo

Nel 2004 il Mediatore ha archiviato 251 casi, di cui 247 erano indagini avviate a seguito di denunce e 4 erano indagini di propria iniziativa. I risultati emersi sono i seguenti:

Cattiva amministrazione non rilevata

In 113 casi le indagini del Mediatore non hanno rilevato casi di cattiva amministrazione. Tale esito non è necessariamente negativo per il denunciante, il quale riceve quantomeno una spiegazione esaustiva in merito alle azioni condotte dall'istituzione o dall'organo chiamati in causa, oppure ne riceve le scuse, ad esempio:

- La Commissione europea è intervenuta in maniera rapida e costruttiva per correggere un errore che l'ha portata a respingere una proposta preliminare di un consulente tedesco a causa del mancato rispetto dei termini di presentazione. La proposta preliminare è stata riammessa alla selezione e,



in seguito all'intervento del Mediatore, il denunciante ha usufruito dello stesso numero di giorni rispetto agli altri promotori per preparare la proposta in forma estesa (221/2004/GG).

- La Commissione ha fornito una spiegazione utile sul quadro giuridico applicabile in risposta ad una compagnia assicurativa greca la quale sosteneva che alcune direttive non erano state recepite correttamente nella legislazione nazionale greca. Il presidente della società ha poi inviato una lettera di ringraziamento al Mediatore per l'indagine svolta che ha messo in luce le possibilità che la società poteva cogliere per perseguire l'azione in merito alla sostanza del caso (841/2003/(FA)OV).

Anche laddove il Mediatore non rilevi casi di cattiva amministrazione, può individuare la possibilità per l'istituzione o l'organo interessati di migliorare qualitativamente l'amministrazione in futuro. In tali casi il Mediatore presenta ulteriori osservazioni, come è avvenuto, ad esempio, nei seguenti casi:

- Il Mediatore ha confermato che, sulla base delle eccezioni previste nelle norme sull'accesso ai documenti, la Commissione ha giustamente negato l'accesso a determinati documenti in merito ai negoziati dell'Organizzazione mondiale per il commercio (OMC). Tali documenti erano stati richiesti dall'organizzazione ambientalista «Friends of the Earth». In considerazione delle aspettative di molti cittadini in merito ad una maggiore apertura in questo importante settore della politica, tuttavia, il Mediatore ha incoraggiato la Commissione ad esaminare mezzi supplementari volti ad intensificare la trasparenza dei negoziati a vantaggio dei cittadini e quindi ad agevolare l'accesso del pubblico agli scambi tra le parti (1286/2003/JMA).
- A seguito di una denuncia presentata al Mediatore, il Parlamento europeo ha spiegato ad un cittadino spagnolo il motivo per cui era stata respinta la sua richiesta di tirocinio. Al fine di promuovere standard più elevati di amministrazione, il Mediatore ha osservato che il Parlamento avrebbe potuto fornire informazioni più specifiche sul criterio di valutazione delle richieste di tirocinio. Ha inoltre suggerito che il Parlamento riesamini le proprie norme in modo da chiarire che l'elenco dei nomi delle persone che accettano l'offerta di tirocinio sarà considerato documento pubblico (821/2003/JMA).
- Al fondatore di un'organizzazione per la difesa dei diritti degli animali è stato negato l'accesso ad alcune parti della relazione di una missione, redatta dall'Ufficio alimentare e veterinario della Commissione. Pur confermando la decisione della Commissione di negare l'accesso, il Mediatore ha fatto presente che sarebbe stato opportuno separare, per quanto effettivamente possibile, le informazioni confidenziali da quelle non confidenziali, in modo da semplificare l'accesso parziale. La Commissione ha in seguito confermato che nelle norme sull'accesso ai documenti era stata inserita una separazione più chiara tra i diversi tipi di informazioni (1304/2003/PB).

Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per conseguire un esito nel complesso positivo che soddisfi sia il denunciante sia l'istituzione contro cui è rivolta la denuncia. La cooperazione tra istituzioni e organi comunitari è essenziale per riuscire ad ottenere questo tipo di risultato, che contribuisce a rafforzare le relazioni tra istituzioni e cittadini e può evitare cause costose ed estremamente lunghe.

Nel 2004 sono stati 65 i casi risolti dall'istituzione o dall'organo stesso a seguito di una denuncia presentata al Mediatore, tra cui i casi seguenti:

- La Commissione ha saldato fatture per un totale di 17.437 euro ad una piccola società tedesca, che si è rivolta al Mediatore dopo aver inviato sette solleciti al debitore. La Commissione ha spiegato che il ritardo era dovuto a modifiche tecniche alle procedure di bilancio, assicurando che l'istituzione di un'unità finanziaria avrebbe consentito di rivedere la situazione. Dopo che il Mediatore ha fatto rilevare che le piccole e medie imprese sono particolarmente vulnerabili alle conseguenze dei ritardi nei pagamenti, la Commissione ha accettato di versare anche gli interessi (435/2004/GG).



- Poco dopo che il Mediatore aveva avviato un'indagine, il Parlamento ha deciso di ammettere un poliziotto italiano alla procedura di selezione nel settore della sicurezza generale. Il candidato aveva contattato due volte il Parlamento per contestare la decisione di respingere la sua domanda, precisando che la sua esperienza quasi quinquennale avrebbe dovuto soddisfare i requisiti richiesti. Il denunciante si rivolse al Mediatore, poiché non aveva ricevuto risposta dal Parlamento (1600/2003/ADB).

Quando il Mediatore rileva casi di cattiva amministrazione, cerca sempre di addivenire ad una soluzione amichevole, laddove sia possibile. Talvolta può essere raggiunta una soluzione amichevole se l'istituzione o l'organismo interessati offrono un'indennità al denunciante. Tale offerta viene presentata *ex gratia*, ovvero senza ammissione di responsabilità legale e senza creare un precedente.

Nel 2004 sono state proposte 12 soluzioni amichevoli. Sono stati archiviati 5 casi, in quanto era stata raggiunta una soluzione amichevole (compresi 2 casi in cui la proposta era stata presentata nel 2003). Alla fine dell'anno erano in fase di esame 11 proposte. Tra le soluzioni amichevoli definite nel 2004 si annoverano i seguenti casi:

- La Commissione ha dato accesso al denunciante ai risultati che egli aveva conseguito in un esame su strada. Il denunciante aveva inoltrato domanda per un posto ausiliario come autista presso la Commissione e aveva chiesto, senza ottenere risposta, che gli fossero comunicati i risultati dopo aver appreso che non aveva superato l'esame. Il Mediatore ha rilevato che la Commissione non aveva indicato le ragioni per cui il denunciante non poteva avere accesso ai risultati ottenuti (1320/2003/ELB).
- La Commissione aveva fornito a Corporate Observatory Europe, un gruppo europeo di ricerca e di sostegno, un elenco di documenti sui negoziati dell'Organizzazione mondiale per il commercio (OMC) in materia di investimenti. Il denunciante, che aveva inoltrato una richiesta di documenti piuttosto generica, ha così ricevuto le informazioni necessarie per formulare una richiesta più precisa (415/2003/TN).

Osservazioni critiche, progetti di raccomandazione e relazioni speciali

Quando non è possibile addivenire ad una soluzione amichevole, il Mediatore può archiviare il caso con un'osservazione critica o formulando un progetto di raccomandazione.

In genere l'osservazione critica è emessa quando l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, quando tale atto sembra non avere implicazioni generali e non appaiono necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. L'osservazione critica conferma al denunciante che la denuncia è fondata e indica all'istituzione o all'organismo interessati l'azione non corretta, in modo da poter evitare casi di cattiva amministrazione in futuro. Nel 2004 il Mediatore ha formulato 36 osservazioni critiche, ad esempio:

- Il Mediatore ha formulato un'osservazione critica al Parlamento, in quanto l'istituzione non aveva preso provvedimenti adeguati per far rispettare pienamente le norme sul fumo nei propri locali. Il caso era stato aperto a seguito di una denuncia di una funzionaria danese del Parlamento. Il Mediatore rilevò che, in vista dei possibili effetti negativi sulla salute dovuti all'esposizione al fumo, il Parlamento era tenuto a prestarvi particolare attenzione, anche perché il fatto avrebbe potuto dare luogo ad una responsabilità giuridica (260/2003/OV).
- Il Mediatore ha deplorato la condotta della Commissione in un caso riguardante l'assunzione di un cittadino svedese. La Commissione si era rifiutata di rivedere la classificazione del denunciante, considerata ingiusta dal Mediatore. Inoltre il fatto che la Commissione non aveva commentato i presunti fraintendimenti interni circa la disponibilità di un posto non era in conformità con gli obblighi che le derivano dal diritto comunitario (1435/2002/GG).
- Il Mediatore ha formulato un'osservazione critica all'Ufficio europeo per la selezione del personale (EPSO) per non aver debitamente giustificato la decisione di tenere la corrispondenza con i candidati di un concorso solo in inglese, francese o tedesco. Secondo il denunciante la



decisione violava il principio di uguaglianza tra le lingue ufficiali e le lingue di lavoro indicate nelle norme applicabili. Visto che la denuncia era *actio popularis*, il Mediatore ha indicato che non era appropriato cercare una soluzione amichevole (2216/2003/MHZ).

È importante che le istituzioni e gli organi seguano le osservazioni critiche formulate dal Mediatore, intervenendo per risolvere i problemi ancora insoluti ed evitare in futuro casi di cattiva amministrazione. Nel corso del 2004 la Commissione ha comunicato al Mediatore di aver dato seguito a 11 osservazioni critiche, tra cui:

- La Commissione si è scusata e ha proseguito il proprio lavoro dopo che il Mediatore l'ha criticata per non aver fornito una spiegazione convincente della sua inerzia per quasi due anni. Il caso era stato aperto da due denunce sugli aiuti pubblici del governo portoghese che, secondo il denunciante, la Commissione non aveva trattato adeguatamente (2185/2002/IP).
- La Commissione ha espresso rammarico per non aver risposto per iscritto, in maniera adeguata e chiara, alle aspettative del denunciante e si è impegnata a definire più chiaramente i propri principi di buona amministrazione. Il Mediatore aveva formulato un'osservazione critica alla Commissione che aveva negato il rimborso di costi pari a 170.000 euro per i servizi di segreteria prestati da un istituto olandese (1986/2002/OV).

Nei casi in cui la cattiva amministrazione sia particolarmente grave o abbia implicazioni generali, oppure sia ancora possibile che l'istituzione coinvolta ponga rimedio alle azioni che l'hanno causata, il Mediatore generalmente formula un progetto di raccomandazione. L'istituzione o l'organo interessato devono rispondere al Mediatore presentando un parere circostanziato entro tre mesi.

Nel corso del 2004 sono stati stilati 17 progetti di raccomandazione. Inoltre, per cinque progetti di raccomandazione del 2003, sono state prese decisioni nel 2004. Nel corso dell'anno sono stati archiviati sette casi a fronte di un progetto di raccomandazione accolto dall'istituzione. Un caso ha portato a una relazione speciale al Parlamento europeo. Cinque casi sono stati archiviati per altre ragioni. Alla fine del 2004 erano ancora al vaglio nove progetti di raccomandazione. I seguenti casi riguardano progetti di raccomandazione accolti nel 2004:

- L'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) ha fornito una spiegazione dettagliata in risposta all'invito del Mediatore di rivedere la propria inchiesta nel cosiddetto caso «Blue Dragon». Le indagini del Mediatore avevano messo in luce una serie di punti che destavano preoccupazione circa l'adeguatezza dell'inchiesta dell'OLAF, aperta a seguito delle accuse formulate degli amministratori della società Blu Dragon. Poiché l'OLAF aveva comunicato che la Commissione stava conducendo un'inchiesta, il Mediatore ha concluso che l'inchiesta dell'Ufficio non dovesse essere riaperta (1769/2002/(IJH)ELB).
- La Commissione ha versato un'indennità puramente *ex gratia* di 21.000 euro ad una piccola società britannica dopo che il Mediatore aveva rilevato che alla società non era stato concesso tempo sufficiente per preparare una proposta nell'ambito di un contratto in materia di ricerca e sviluppo. La proposta era stata giudicata inammissibile a causa di un errore rilevato nella proposta stessa. La Commissione, rimarcando che non intendeva affatto danneggiare le piccole e medie imprese, ha riconosciuto che a causa di circostanze eccezionali aveva creato ostacoli al denunciante nella corretta esecuzione del contratto (1878/2002/GG).
- A seguito dell'intervento del Mediatore, l'OLAF ha consegnato tre documenti ad una denunciante, spiegandole che gli altri documenti richiesti in realtà non esistevano. La denunciante, una funzionaria dell'Istituto sugli elementi transuranici (ITU) di Karlsruhe, aveva richiesto alcuni documenti nell'ambito dell'inchiesta aperta a fronte delle gravi irregolarità che ella aveva denunciato nell'operato dell'ITU (220/2004/GG).

Nel caso in cui un'istituzione o un organo comunitario non rispondano in maniera soddisfacente ad un progetto di raccomandazione, il Mediatore può inviare una relazione speciale al Parlamento europeo. Questa è l'ultima arma di cui il Mediatore dispone ed è l'ultimo provvedimento sostanziale che l'istituzione può prendere, in quanto l'approvazione di una risoluzione e l'esercizio dei poteri



del Parlamento rientrano nel giudizio politico dell'Assemblea. Nel 2004 è stata stilata una relazione speciale:

- Il Mediatore ha presentato una relazione speciale al Parlamento dopo che la Commissione non aveva fornito una spiegazione coerente e convincente in relazione alle differenze sul grado degli addetti stampa delle delegazioni nei paesi terzi ed ha respinto il progetto di raccomandazione in cui si chiedeva di rivedere le norme sulla classificazione di tali posti. Un cittadino pachistano, impiegato come addetto alla stampa e all'informazione presso la delegazione della Commissione ad Islamabad, aveva sostenuto di aver subito una discriminazione basata sulla nazionalità poiché era stato inserito in una categoria inferiore (OI/2/2003/GG).

Indagini di propria iniziativa

Il Mediatore esercita il potere di iniziativa principalmente in due casi. In primo luogo, può ricorrere ad indagini di propria iniziativa per indagare su un presunto caso di cattiva amministrazione, quando la denuncia è stata presentata da una persona non autorizzata (ossia quando il denunciante non è cittadino comunitario, o non risiede nell'Unione europea o quando è una persona giuridica avente sede in uno Stato membro). Nel 2004 sono state avviate 8 indagini di questo genere, 6 delle quali sulla base di denunce presentate prima del 1° maggio da cittadini di paesi che hanno aderito all'Unione europea in tale data. Nel corso dell'anno, 4 indagini sono giunte a conclusione. Il Mediatore inoltre può ricorrere al proprio potere di iniziativa per affrontare un possibile problema sistemico delle istituzioni. Nel corso dell'anno si sono concluse due indagini di questo genere con esito positivo:

- La Commissione è intervenuta per migliorare l'amministrazione delle Scuole europee, cercando di identificare ed affrontare le deficienze operative più gravi. Il Mediatore ha accolto con favore la risposta alla propria indagine sulla buona amministrazione nelle scuole e, in particolare, l'impegno a cooperare con i genitori. Il Mediatore ha inoltre esortato la Commissione a cercare di assicurare che le scuole stesse riconoscano, come parte della loro missione principale, la necessità di coinvolgere attivamente i genitori, conquistandone la fiducia. Il Mediatore aveva aperto questa indagine a seguito di una serie di denunce in cui si esprimeva frustrazione e mancanza di potere di intervento da parte dei genitori degli studenti di tali scuole (OI/5/2003/IJH).
- La Commissione ha accettato di introdurre una procedura interna di denuncia per gli esperti nazionali distaccati, a seguito di un'indagine di propria iniziativa. Quando il Mediatore ha evidenziato che la Commissione non aveva fissato un calendario chiaro di intervento, quest'ultima ha indicato che la procedura per le denunce avrebbe potuto essere adottata entro marzo del 2005. Gli esperti nazionali distaccati sono funzionari pubblici nazionali o internazionali, o dipendenti del settore privato, che lavorano temporaneamente per le istituzioni europee. Il Mediatore aveva avviato un'indagine dopo che era stato evidenziato che tali esperti non sempre avevano accesso alla procedura interna di denuncia (OI/1/2003/ELB).

Ulteriori analisi

Questi casi, insieme ad altri, sono stati esaminati nella parte finale del capitolo 2 della relazione annuale sulla base delle seguenti tematiche: accesso ai documenti e protezione dei dati, la Commissione nella sua funzione di «custode dei trattati», contratti e sovvenzioni, assunzioni e questioni legate al personale. Visto che quasi il 70% delle indagini del Mediatore riguardano la Commissione, il paragrafo si conclude con una valutazione delle relazioni della Commissione con il Mediatore e con i denunciati a fronte delle decisioni del 2004 e delle risposte che la Commissione ha inviato nel corso dell'anno a seguito di ulteriori osservazioni e di osservazioni critiche. Il Mediatore attira l'attenzione del Parlamento su una serie di casi in cui la Commissione avrebbe potuto rispondere in maniera più positiva, indicando che accoglierebbe con favore eventuali iniziative del Parlamento volte ad incoraggiare la Commissione ad estendere a tutti i casi futuri il buon livello di cooperazione di cui ha dato prova nella grande maggioranza dei casi del 2004.

Al capitolo 3 della relazione annuale sono riportate le sintesi di 59 decisioni su un totale di 251 che hanno concluso i casi nel 2004. Le sintesi riflettono la gamma di temi e di istituzioni oggetto delle



inchieste del Mediatore e i diversi tipi di esito. I casi sono stati scelti in quanto consentono di mettere in luce esiti a carattere giurisprudenziale, nuovo materiale relativo alla competenza o alle procedure del Mediatore, o esiti di fatti che rivestono un'importanza o un interesse generale.

Tutte le decisioni del Mediatore a seguito di indagini, ad eccezione di alcuni casi confidenziali che non possono essere riportati in forma anonima, sono pubblicati sul sito web del Mediatore (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) in inglese e nella lingua del denunciante, se diversa.

Relazioni con altre istituzioni e organi dell'Unione europea

Al fine di conseguire risultati positivi per i cittadini, il Mediatore ha sviluppato relazioni di lavoro costruttive con le istituzioni e gli organi comunitari. Questa cooperazione si concretizza in forma di incontri periodici ed eventi congiunti in cui il Mediatore e i suoi interlocutori hanno la possibilità di meglio comprendere l'operato dell'altro, studiare le possibilità migliori per difendere e promuovere i diritti dei cittadini e identificare i settori in cui è possibile lavorare insieme in futuro.

Il Mediatore si è incontrato con membri e funzionari delle istituzioni e degli organi comunitari in oltre 30 occasioni nel 2004. Tra questi eventi si annoverano le presentazioni dell'operato del Mediatore nel corso delle quali egli ha spiegato le modalità migliori per rispondere alle denunce e le modalità per migliorare le procedure. Questa attività, che rientra anch'essa nella dimensione proattiva del Mediatore, si inserisce nel duplice ruolo che l'istituzione è chiamata ad assolvere sia come meccanismo di controllo esterno sia come risorsa per contribuire a migliorare qualitativamente l'amministrazione. Le iniziative sono state esaminate nell'intento di intensificare la cooperazione interistituzionale, soprattutto per garantire che tutti coloro che possono avere motivo di presentare una denuncia al Mediatore ricevano informazioni sulle modalità per farlo. Si sono poi svolti altri incontri per discutere le priorità del Mediatore e le risorse necessarie per conseguirle e particolare attenzione è stata dedicata al bilancio dell'istituzione.

Il Mediatore presenta una relazione annuale al Parlamento europeo e informa sistematicamente i deputati in merito alle sue attività, fornendo loro copia delle sue pubblicazioni nell'arco dell'anno. Nel 2004 sono state distribuite ai deputati 8 pubblicazioni. Il Mediatore e la commissione per le petizioni del Parlamento europeo hanno relazioni di lavoro fruttuose; laddove appropriato, i casi vengono trasferiti da un organismo all'altro, in modo da servire i cittadini al meglio. Il Mediatore inoltre fornisce consulenza ai denunciatori che si adoperano per modificare la legislazione comunitaria o le politiche comunitarie circa le possibilità di trasmettere una petizione al Parlamento. Nella relazione De Rossa sulla relazione annuale del Mediatore del 2003 si propone che la commissione per le petizioni entri a far parte a pieno titolo della rete europea dei difensori civici. Il Mediatore ha accolto con favore la proposta e ha preso provvedimenti affinché trovi una pronta attuazione.

Relazioni con i difensori civici e organismi similari

Tra le priorità fondamentali del Mediatore rientra anche il lavoro a stretto contatto con i propri omologhi a livello nazionale, regionale e locale, affinché le denunce dei cittadini siano trattate prontamente e in maniera efficace. Questo tipo di collaborazione è inoltre vitale per tenere traccia di sviluppi importanti in relazione ai difensori civici, per scambiare informazioni sulla legislazione comunitaria e per condividere le migliori prassi.

La rete

La rete europea dei difensori civici, che ha conosciuto uno sviluppo costante ed è divenuta un potente strumento di collaborazione, è di primaria importanza per il Mediatore europeo. Attualmente ne fanno parte circa 90 funzionari di 29 paesi, a livello nazionale e regionale all'interno dell'Unione, e a livello nazionale nei paesi candidati all'adesione, in Norvegia e in Islanda. È in atto un efficace meccanismo di cooperazione per il trattamento dei casi, il che è particolarmente importante, visto che molti denunciatori si rivolgono al Mediatore europeo per problemi che in realtà riguardano l'amministrazione nazionale, regionale o locale e che possono essere risolti efficacemente dal difensore civico dello Stato interessato. Laddove possibile, infatti, il Mediatore europeo trasferisce direttamente i casi ai difensori civici nazionali o regionali, o fornisce una consulenza appropriata



al denunciante. Nel corso del 2004 il Mediatore ha suggerito a 906 denunciati di rivolgersi al difensore civico nazionale o regionale e ha trasferito direttamente 54 denunce al difensore civico competente. I difensori civici che fanno parte della rete sono inoltre in una buona posizione per informare i cittadini circa i loro diritti sanciti dal diritto comunitario e sulle modalità per esercitarli e per difenderli.

Su richiesta, il Mediatore europeo presta assistenza ai difensori civici nazionali e regionali nelle loro indagini, rispondendo a quesiti sul diritto europeo, o indirizzando la richiesta di informazioni all'istituzione o all'organo comunitario meglio in grado di fornire una risposta. Nel 2004 sono state presentate richieste di informazioni dal difensore civico della Regione Veneto (Italia), dal difensore civico della Repubblica d'Irlanda e dal difensore civico di Cipro.

La rete si adopera parimenti per condividere le esperienze e le migliori prassi attraverso seminari e incontri, mediante il bollettino che viene pubblicato periodicamente, il forum di discussione elettronico e il servizio elettronico quotidiano di notizie. Nel 2004 sono stati avviati i preparativi per il quinto seminario dei difensori civici nazionali degli Stati membri e dei paesi candidati; il Mediatore europeo e il suo omologo olandese, Roel Fernhout, si sono incontrati tre volte per assicurare la riuscita del seminario che si svolgerà all'Aia nel settembre del 2005. Nel 2004 la *European Ombudsmen - Newsletter* si è confermata essere uno strumento estremamente prezioso per lo scambio di informazioni sul diritto comunitario e sulle migliori prassi. Nei due numeri pubblicati in aprile e in ottobre sono stati affrontati temi quali la nuova Costituzione per l'Europa e le implicazioni per i difensori civici, i problemi incontrati da coloro che intendono avvalersi del diritto alla libera circolazione e gli ostacoli per i disabili. Per quanto riguarda il forum elettronico del Mediatore, il forum di discussione e di scambio di documenti ha conosciuto un vero e proprio decollo nel corso dell'anno, consentendo ai vari uffici di condividere informazioni attraverso l'invio di domande e di risposte. Sono state avviate diverse discussioni importanti su temi diversi, spaziando dalla copertura televisiva dei difensori civici fino al diritto dei difensori civici di recarsi in visita presso le carceri, e la maggior parte degli uffici nazionali ha dato un contributo ad una o più discussioni. Il bollettino elettronico del Mediatore, *Ombudsman Daily News*, è pubblicato quotidianamente, nelle giornate lavorative, con articoli, comunicati stampa e annunci di uffici di tutti i paesi rappresentati dalla rete.

La cooperazione con la rete è stata ulteriormente intensificata nel 2004 a seguito delle visite informative del Mediatore negli Stati membri e nei paesi candidati. I difensori civici in tutta Europa hanno prestato un'assistenza preziosa per l'organizzazione di tali visite, che sistematicamente prevedevano incontri tra omologhi per esaminare nuove modalità per lavorare insieme a beneficio dei cittadini. Alla fine del 2004 il Mediatore aveva visitato i 25 Stati membri nell'ambito della tornata di visite avviata sin dal suo insediamento nell'aprile 2003.

Incontri

Nel corso dell'anno gli sforzi dispiegati dal Mediatore per collaborare con le proprie controparti si sono estesi oltre le attività della rete europea dei difensori civici. In qualità di membro attivo di una serie di organizzazioni di difensori civici, il Mediatore ha preso parte a conferenze e a seminari in Europa e al di fuori del continente, partecipando, ad esempio, all'VIII Conferenza mondiale dell'Istituto internazionale per il difensore civico (IOI) a Quebec City in Canada. Il Mediatore ha voluto fortemente partecipare a eventi organizzati da difensori civici nazionali e regionali, o garantire la presenza del suo ufficio. Nel contesto del suo operato volto a promuovere lo Stato di diritto, il rispetto per i diritti umani e la buona amministrazione, il Mediatore ha preso parte ad una serie di eventi nel 2004, in particolare in Turchia, in Serbia e in Montenegro, volti ad allestire nuove istituzioni del difensore civico. Anche a questo proposito il Mediatore continua ad avvalersi della *European Ombudsmen - Newsletter* come forum di discussione elettronico e del servizio quotidiano di informazione della sezione europea dell'IOI.

Attività di comunicazione

Gli sforzi profusi dal Mediatore per collaborare in maniera costruttiva con le istituzioni e gli organi comunitari e con i suoi omologhi sono volti principalmente a garantire che i cittadini ricevano il



migliore servizio possibile. Per conseguire tale obiettivo è fondamentale sensibilizzare i cittadini in merito ai loro diritti e, in particolare, al diritto di presentare denunce al Mediatore. È stato fatto molto a questo proposito nel corso dell'anno.

Nel 2004 il Mediatore ha intensificato le visite informative negli Stati membri, nei paesi prossimi all'adesione e nei paesi candidati. In tutte queste visite ha incontrato cittadini, potenziali denunciatori, amministratori pubblici, esponenti della magistratura e alti rappresentanti politici. Le visite si sono rivelate un eccellente mezzo per sensibilizzare i cittadini ai loro diritti. Inoltre, esse hanno contribuito ad innalzare il profilo dell'operato del Mediatore tra gli esponenti di spicco dei settori giudiziario, legislativo ed esecutivo a livello nazionale e regionale, arricchendo la preziosa collaborazione con i propri omologhi di cui il Mediatore si avvale negli Stati membri e nei paesi candidati. Il sostegno degli uffici dei difensori civici in tali paesi, nonché l'appoggio degli uffici del Parlamento europeo e delle rappresentanze e delegazioni della Commissione europea sono stati decisivi per la riuscita di questo giro di visite.

Oltre agli eventi che si sono svolti nel corso delle visite informative, il Mediatore e il suo ufficio sono intervenuti in oltre 70 conferenze, incontri e gruppi in tutta Europa per discutere di temi quali gli sforzi profusi dell'Unione europea per comunicare con i cittadini, la Costituzione europea e i diritti dei disabili. Questi incontri hanno contribuito ad incrementare la consapevolezza circa l'operato del Mediatore tra i potenziali denunciatori e i cittadini interessati.

Le attività di comunicazione sono state intensificate nel 2004, grazie a comunicati stampa emessi in media ogni 11 giorni. Il Mediatore ha rilasciato oltre 40 interviste a giornalisti della carta stampata, della televisione e dei mezzi di comunicazione elettronici a Strasburgo, Bruxelles e in occasione delle visite informative. Egli ha inoltre presentato il suo lavoro e ha risposto a domande nel corso di conferenze stampa, riunioni informative, incontri e colazioni di lavoro.

Il materiale relativo all'operato del Mediatore è stato distribuito diffusamente nel corso dell'anno, in particolare durante le giornate aperte organizzate dal Parlamento europeo in maggio. La giornata di Bruxelles, il 1° maggio, è stata utilizzata per lanciare l'opuscolo «Il Mediatore europeo in poche parole...» in 24 lingue, mentre il formulario per la presentazione delle denunce e il relativo opuscolo è stato reso disponibile in tutte le lingue ufficiali poco dopo l'allargamento. Per la prima volta la relazione annuale è stata pubblicata in 20 lingue, mentre è stato notevolmente ampliato l'accesso alla pubblicazione *Compendio & statistiche*.

Queste pubblicazioni sono ora disponibili sul sito web del Mediatore, unitamente a decisioni, comunicati stampa, statistiche e descrizioni delle attività di comunicazione che sono aggiornate periodicamente. Nel corso dell'anno il sito web (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) è stato trasformato dal punto di vista linguistico; alle 11 lingue delle pagine di accoglienza e delle pagine di navigazione si sono aggiunte 10 nuove lingue, le 9 nuove lingue ufficiali e l'irlandese.

Preparativi per il decennale

In vista del 10° anniversario dell'istituzione che si celebrerà nel 2005, il Mediatore ha organizzato un seminario a Strasburgo, che ha riunito tutti coloro che hanno svolto un ruolo importante nella creazione dell'ufficio. Il «Seminario dei fondatori» ha dato luogo ad appassionanti discussioni ed è stato fonte di preziose informazioni sulle origini, sull'istituzione e sui primi sviluppi dell'ufficio. Nel 2005 uscirà una pubblicazione per commemorare il 10° anniversario, che ha tratto ispirazione proprio da questo incontro.

Sviluppi interni

Nel corso del primo trimestre del 2004 il Mediatore ha consolidato il lavoro svolto negli ultimi anni per preparare l'ufficio all'allargamento. Grazie agli strenui sforzi profusi, l'istituzione si è dotata degli strumenti per trattare le denunce dei cittadini di 25 Stati membri nelle 21 lingue ufficiali a partire dal 1° maggio.



Il numero dei dipendenti dell'ufficio del Mediatore è passato da 31 nel 2003 a 38 nel 2004, come previsto nel piano pluriennale adottato dal Parlamento nel 2002. Tale piano, infatti, prevedeva un'introduzione graduale di nuovi dipendenti nel periodo 2003-2005 in vista dell'allargamento. Con il bilancio per il 2005, approvato nel dicembre 2004 dalle autorità di bilancio, l'organico sarà portato a 51 dipendenti.

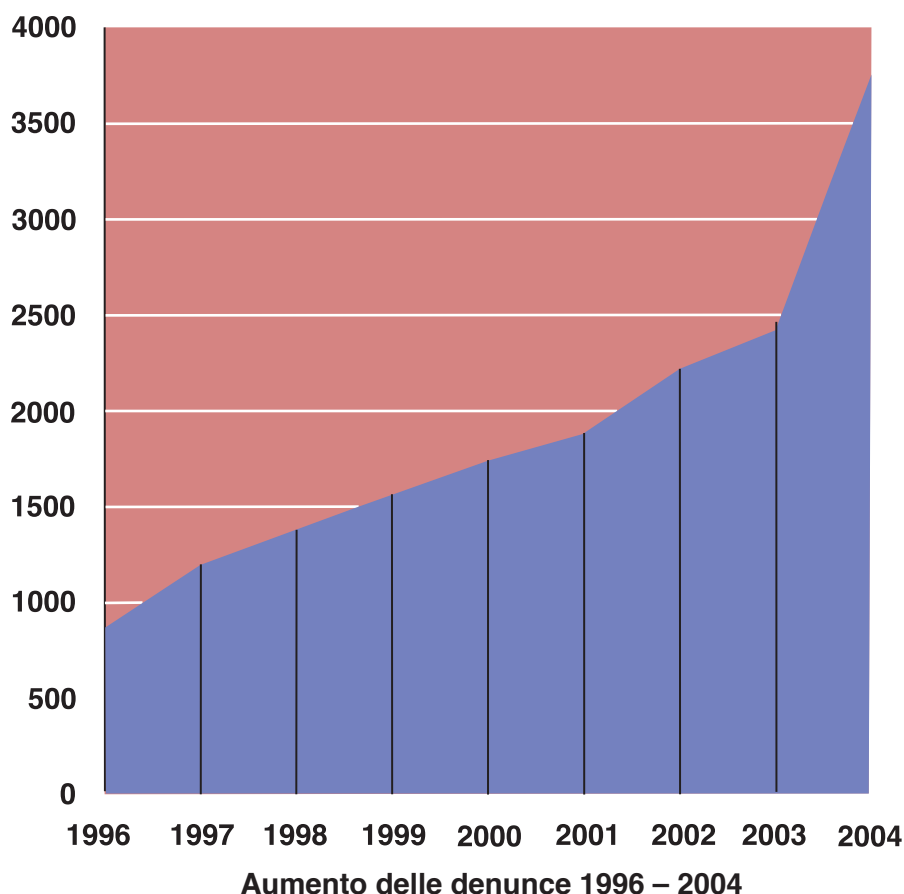
Nel corso dell'anno la nuova banca dati sulle denunce è entrata pienamente in funzione, consentendo all'ufficio di affrontare positivamente la sfida dovuta all'aumento senza precedenti del numero delle denunce e delle lingue di lavoro. Insieme ad un migliore dispiegamento di risorse umane e al continuo aggiornamento delle infrastrutture informatiche, queste iniziative hanno consentito nel 2004 di rafforzare il servizio a beneficio dei cittadini.



STATISTICHE

1 CASI TRATTATI NEL 2004

1.1	NUMERO DI CASI ESAMINATI IN TOTALE NEL 2004	4048
	– indagini pendenti al 31.12.2003	183 ¹
	– denunce in corso di esame di ricevibilità al 31.12.2003.....	131
	– denunce ricevute nel 2004	3726
	– indagini su iniziativa del Mediatore europeo	8



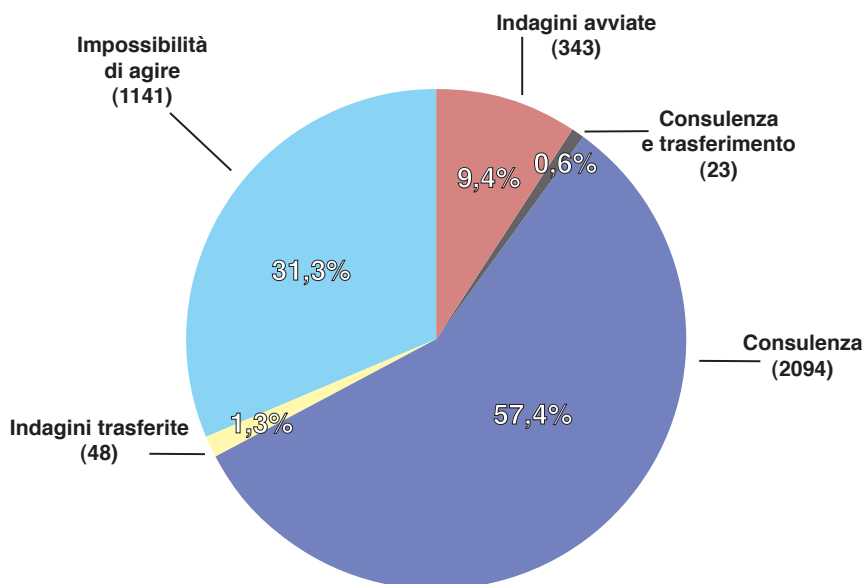
¹ Di cui 4 su iniziativa del Mediatore europeo e 179 a seguito di denunce.



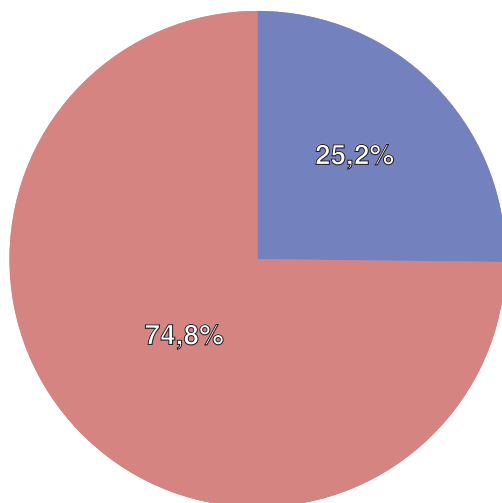
1.2 ESAME DELLA RICEVIBILITÀ O IRRICEVIBILITÀ CONCLUSO94,6%

1.3 CLASSIFICAZIONE DELLE DENUNCE

1.3.1 Secondo il tipo di azione adottata dal Mediatore europeo a favore dei denunciati



1.3.2 Rispetto al mandato del Mediatore europeo

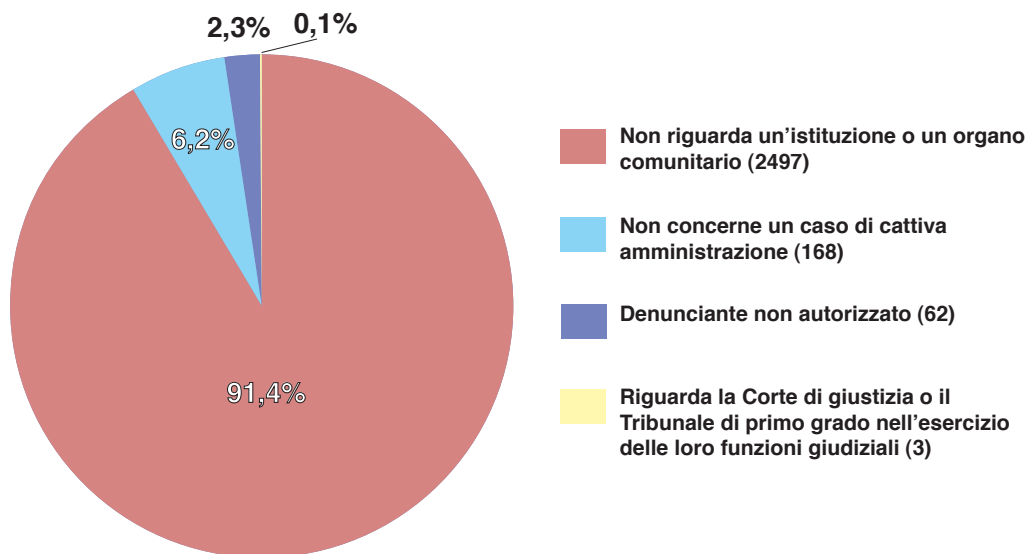


■ Denunce che rientrano nel mandato del Mediatore (919)

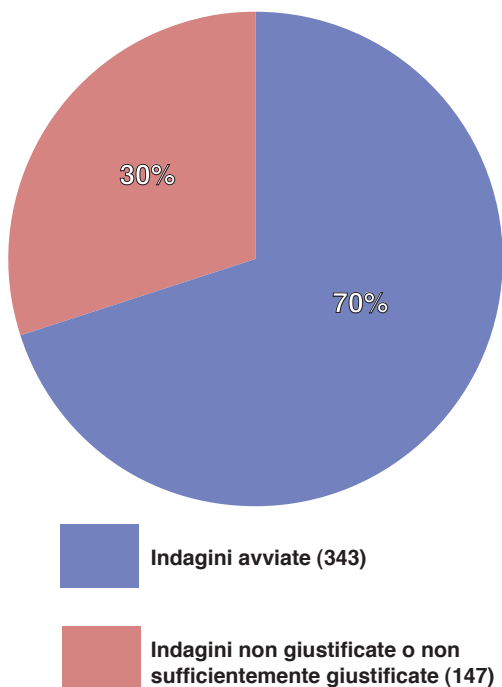
■ Denunce che esulano dal mandato del Mediatore (2730)



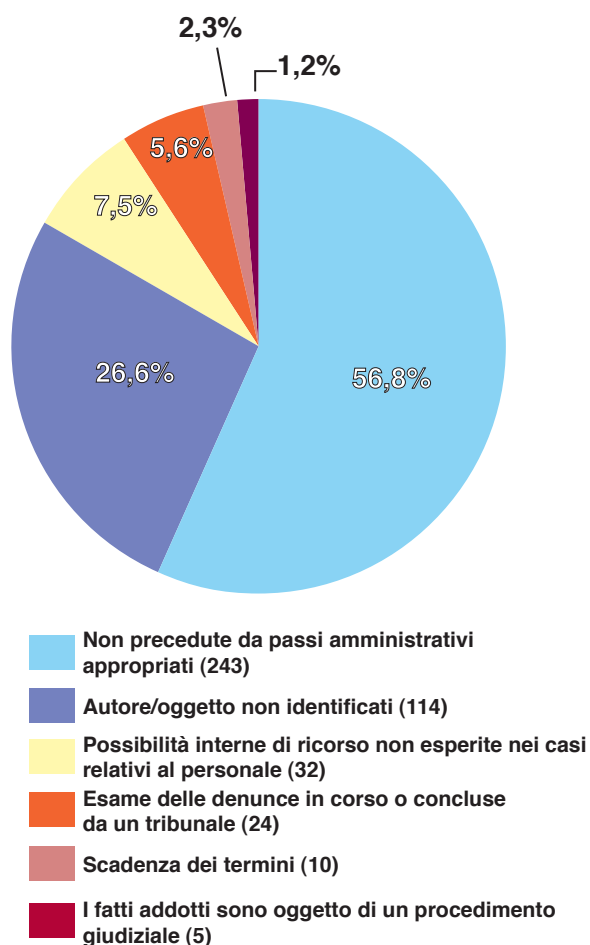
DENUNCE CHE ESULANO DAL MANDATO DEL MEDIATORE



Denunce ricevibili

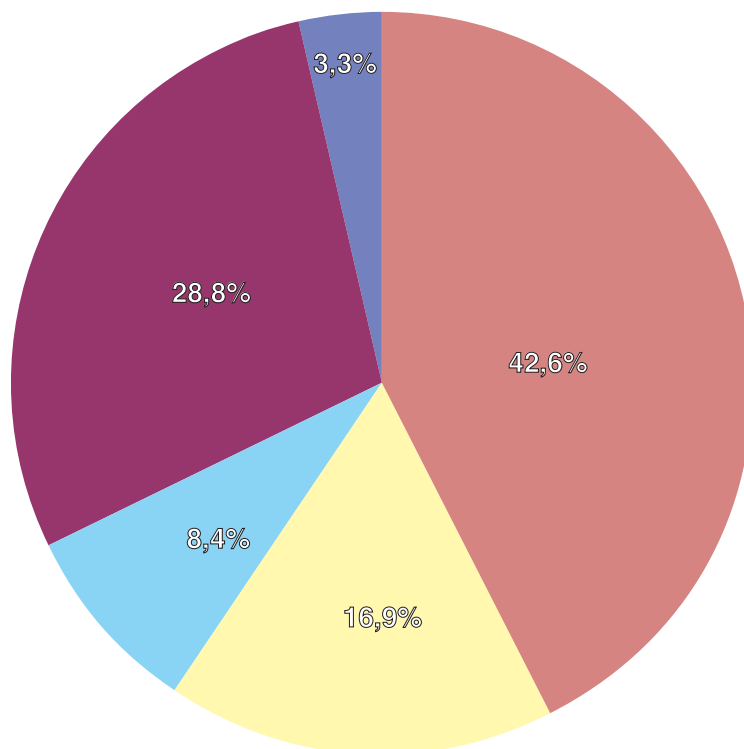


Denunce irricevibili





2 DENUNCE TRASMESSE AD ALTRI ORGANISMI E SUGGERIMENTI



- Invito a contattare il difensore civico o a presentare una petizione al parlamento nazionale o regionale (906)
- Invito a contattare la Commissione europea (359)
- Invito a presentare una petizione al Parlamento europeo (179)
- Suggerimento di contattare altri organi (613)
- Denunce trasferite (71)
 - al Parlamento europeo (13)
 - alla Commissione europea (4)
 - al difensore civico nazionale o regionale (54)

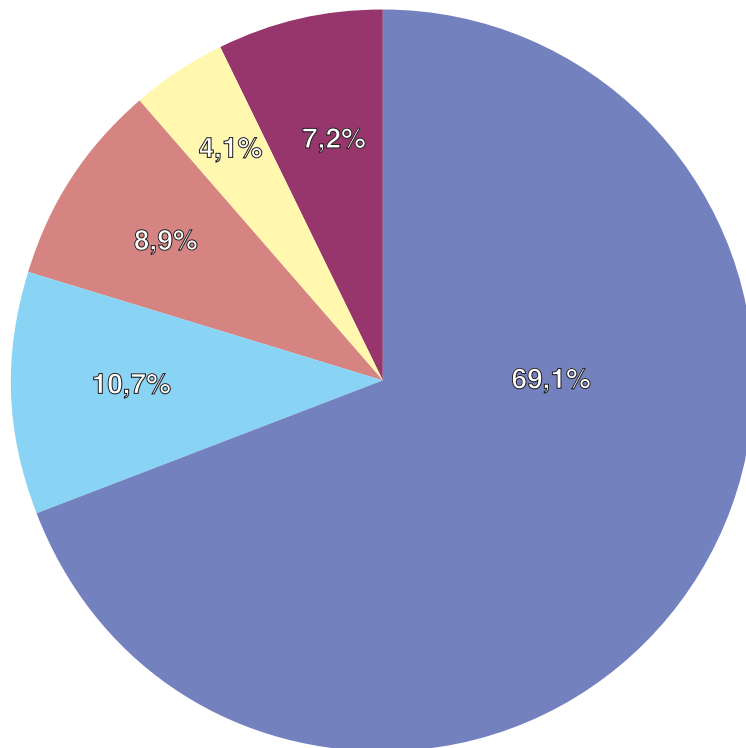


3 INDAGINI CONDOTTE NEL 2004.....534

Nel corso del 2004 il Mediatore europeo ha condotto 534 indagini, di cui 351 avviate nel 2004 (di cui otto di propria iniziativa) e 183 ancora pendenti al 31.12.2003.

3.1 ISTITUZIONI E ORGANI SOTTOPOSTI A INDAGINE

(Alcuni casi riguardano due o più istituzioni o organi)

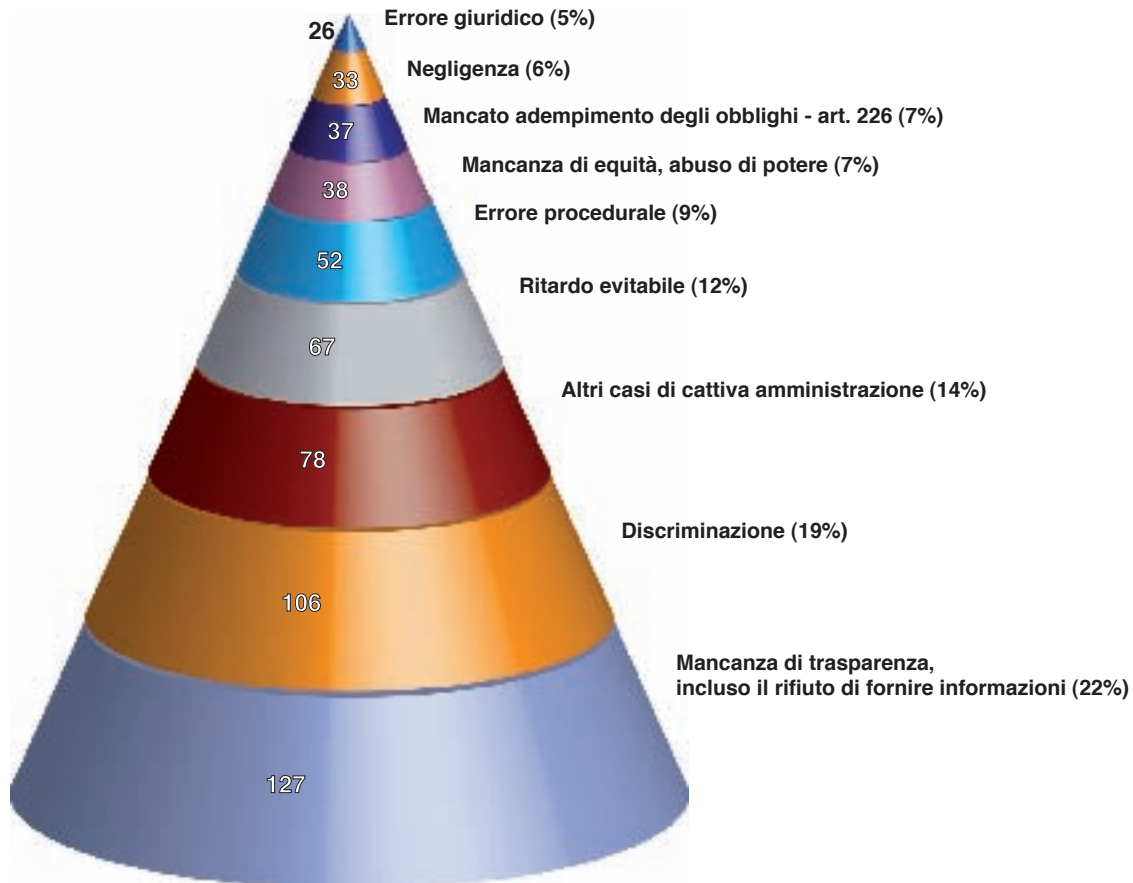


 Commissione europea (375)	
 Ufficio europeo per la selezione del personale (58)	
 Parlamento europeo (48)	
 Consiglio dell'Unione europea (22)	
 Altri (39):	
Banca europea per gli investimenti	7
Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF)	5
Comitato delle regioni dell'Unione europea	5
Banca centrale europea	4
Corte di giustizia delle Comunità europee	3
Corte dei conti delle Comunità europee	3
Comitato economico e sociale europeo	3
Osservatorio europeo dei fenomeni di razzismo e xenofobia	2
Autorità europea per la sicurezza alimentare	1
Missione di polizia dell'Unione europea in Bosnia Herzegovina	1
Eurojust	1
Europol	1
Ufficio delle pubblicazioni delle Comunità europee	1
Istituto universitario europeo	1
Agenzia europea per l'ambiente	1



3.2 TIPI DI CATTIVA AMMINISTRAZIONE DENUNCIATA

(In alcuni casi sono stati denunciati due tipi di cattiva amministrazione)



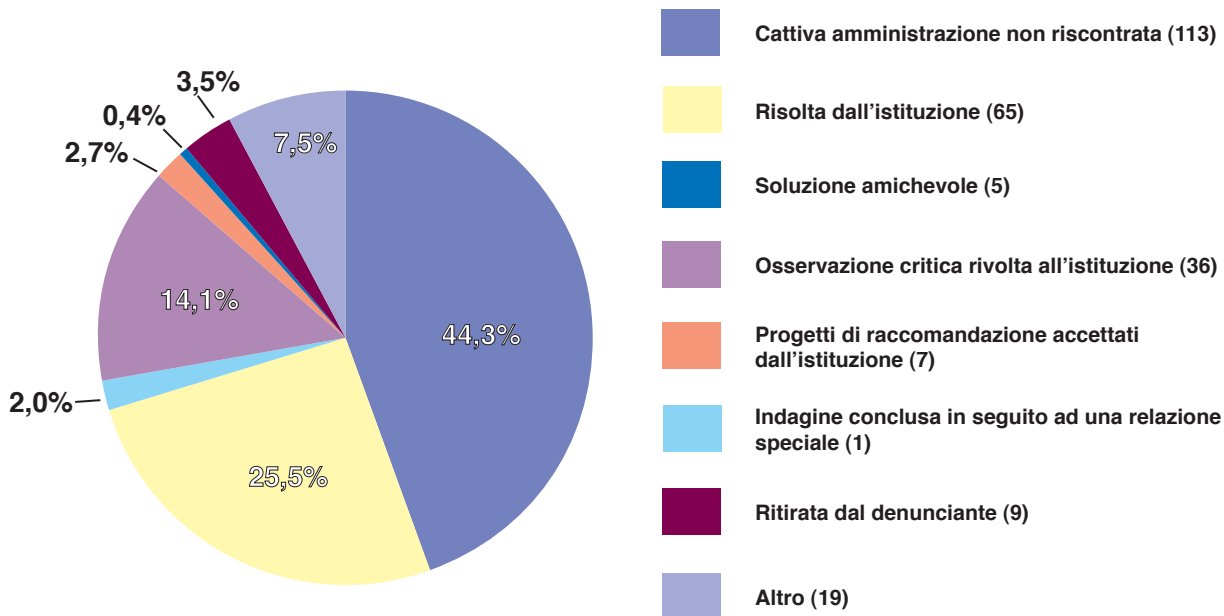
3.3 PROPOSTE DI SOLUZIONE AMICHEVOLE, PROGETTI DI RACCOMANDAZIONE E RELAZIONI SPECIALI NEL 2004

- proposte di soluzioni amichevoli 12
- progetti di raccomandazioni 17
- relazioni speciali 1



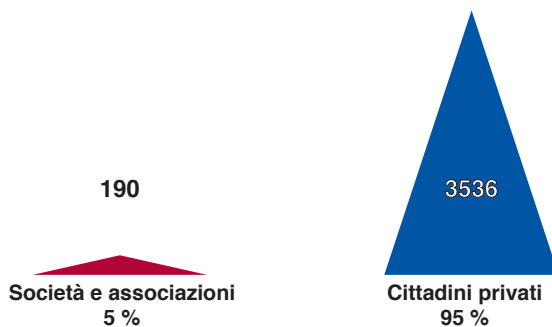
3.4 INDAGINI CHIUSE CON DECISIONE MOTIVATA 251²

(le indagini possono concludersi per una o più delle seguenti ragioni)



4 ORIGINE DELLE DENUNCE REGISTRATE NEL 2004

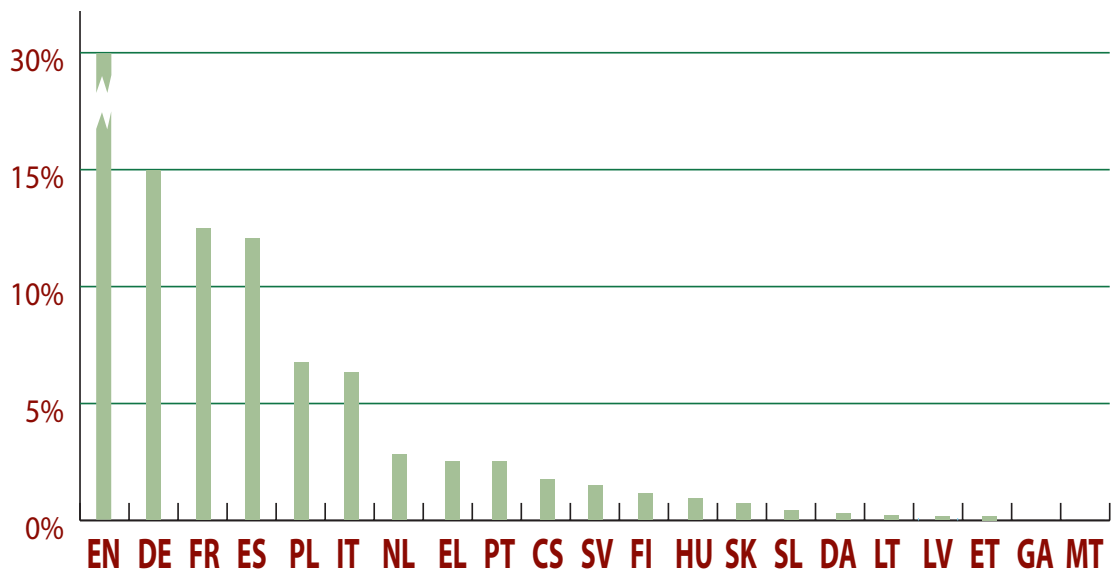
4.1 ORIGINE DELLE DENUNCE



² Di cui quattro su iniziativa del Mediatore.



4.2 RIPARTIZIONE LINGUISTICA DELLE DENUNCE



4.3 RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DELLE DENUNCE

Paese	Numero di denunce	% di denunce	Popolazione dell'UE in %	Indice ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Lussemburgo	40	1,1	0,1	10,9
Cipro	59	1,6	0,2	10,0
Belgio	268	7,2	2,3	3,2
Slovenia	38	1,0	0,4	2,3
Finlandia	73	2,0	1,1	1,7
Irlanda	53	1,4	0,9	1,6
Grecia	129	3,5	2,4	1,4
Spagna	482	12,9	9,2	1,4
Portogallo	116	3,1	2,3	1,4
Slovacchia	52	1,4	1,2	1,2
Repubblica ceca	98	2,6	2,2	1,2
Svezia	84	2,3	2,0	1,2
Austria	69	1,9	1,8	1,1
Polonia	285	7,6	8,3	0,9
Danimarca	32	0,9	1,2	0,7
Germania	464	12,4	18,0	0,7
Paesi Bassi	88	2,4	3,5	0,7
Ungheria	53	1,4	2,2	0,6
Lituania	18	0,5	0,8	0,6
Estonia	7	0,2	0,3	0,6
Francia	303	8,1	13,5	0,6
Italia	269	7,2	12,6	0,6
Lettonia	9	0,2	0,5	0,5
Regno Unito	195	5,2	13,0	0,4
Altri	404	10,9		

³ Il dato è stato calcolato dividendo la percentuale delle denunce per la percentuale della popolazione. Laddove è maggiore di 1, indica che il paese in questione presenta più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero attendere considerando la dimensione demografica. Tutte le percentuali riportate nella tabella sono state arrotondate al decimale.



COME CONTATTARE IL MEDIATORE EUROPEO

PER POSTA

Mediatore Europeo
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
France

TELEFONICAMENTE

+33 3 88 17 23 13

VIA FAX

+33 3 88 17 90 62

VIA E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

SITO WEB

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

VENDITE E ABBONAMENTI

Le pubblicazioni a pagamento dell'Ufficio delle pubblicazioni possono essere ordinate presso i nostri uffici di vendita in tutto il mondo. L'elenco degli uffici di vendita può essere ottenuto:

- consultando il sito Internet dell'Ufficio delle pubblicazioni (<http://publications.eu.int>),
- richiedendolo per fax al numero (352) 2929-42758.



Ufficio delle pubblicazioni

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-71-8

