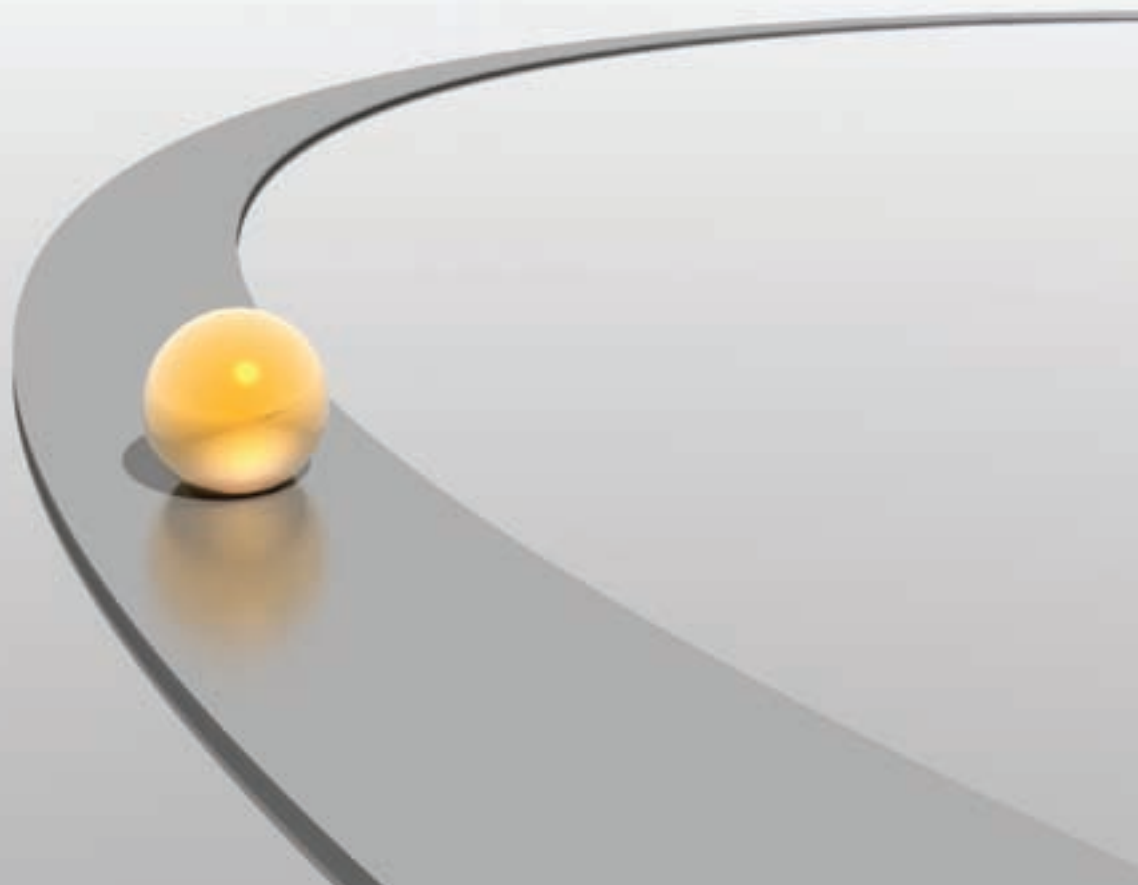


IL MEDIATORE EUROPEO



RELAZIONE ANNUALE 2007

COMPENDIO E STATISTICHE

IL MEDIATORE EUROPEO

RELAZIONE ANNUALE 2007

COMPENDIO E STATISTICHE

© Comunità europee, 2008

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

ISBN 978-92-9212-138-9

DOI 10.2869/34305

Foto in copertina: © iStockphoto.com/Silence

Il testo completo della relazione è pubblicato su Internet al seguente indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO



INTRODUZIONE

Il 2007 è stato un anno importante per il diritto dei cittadini europei alla buona amministrazione. Il 12 dicembre, la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, proclamata originariamente nel dicembre 2000, è stata nuovamente sottoscritta e proclamata dai presidenti delle tre principali istituzioni dell'Unione europea: il Parlamento, la Commissione e il Consiglio. L'impegno per una Carta dei diritti fondamentali giuridicamente vincolante, contenuta nel trattato di Lisbona, riflette una crescente consapevolezza della necessità di porre i cittadini al centro degli interessi dell'Europa. Dal punto di vista del Mediatore, la Carta è innovativa nel riconoscere, per la prima volta, il diritto ad una buona amministrazione come uno dei diritti fondamentali dei cittadini dell'Unione (articolo 41).



Buona amministrazione

Da quando ho assunto l'incarico di Mediatore europeo, il 1° aprile 2003, promuovere la buona amministrazione è stata una priorità assoluta per me. Rammento costantemente alle istituzioni e agli organi dell'Unione europea che la buona amministrazione impone ben più che una mera astensione dall'assumere condotte illecite. I funzionari devono porsi al servizio dei cittadini e garantire loro un trattamento adeguato e nel pieno rispetto dei loro diritti.

Questo messaggio sembra produrre risultati concreti. Sono lieto di comunicare che le istituzioni e gli organi europei si sono adoperati attivamente nel 2007 al fine di risolvere le denunce, porre rimedio alle ingiustizie e correggere gli errori. Nel corso dell'anno, il numero dei casi risolti dalle istituzioni interessate è raddoppiato, per la prima volta il 35 % delle denunce presentate al Mediatore è stato archiviato grazie a un accordo di soluzione amichevole della controversia con l'istituzione pertinente. L'importanza di questo risultato per i denunciati, e per i cittadini più in generale, non deve essere sottovalutata. Credo fermamente che stiamo compiendo dei progressi significativi verso una vera cultura del servizio.

I sette casi modello descritti nella relazione sono la testimonianza di questo cambiamento in atto. Non meno di quattro riguardano la Commissione europea, la quale ha agito in maniera puntuale e costruttiva per risolvere una serie di reclami. Desidero inoltre segnalare l'esempio dell'Agenzia europea per la sicurezza aerea, che per il secondo anno consecutivo ha offerto un caso modello, dimostrando la propria volontà di collaborare in maniera costruttiva con il Mediatore per risolvere i problemi. Il Consiglio si è scusato con un denunciante dopo che era stata portata alla sua attenzione una questione linguistica e ha ribadito il suo impegno affinché non si verificano problemi analoghi in futuro. Infine, la Banca centrale europea ha fornito una risposta molto utile a una cittadina, sottolineando di riconoscere grande importanza al chiarimento delle questioni sollevate e invitando la denunciante a presentare qualsiasi ulteriore problema ai propri esperti. Si tratta di casi che meritano di essere presi ad esempio come modelli di buona amministrazione per tutte le istituzioni e gli organi dell'Unione europea. Nel corso del 2008 intendo proseguire in questa direzione, incoraggiando cioè con particolare premura la crescita di una cultura del servizio al fine di soddisfare le aspettative dei cittadini.

Alcuni dei risultati conseguiti a favore dei cittadini e documentati nella presente relazione sono stati raggiunti senza uno scambio formale di corrispondenza con l'istituzione. Grazie al livello di buoni rapporti raggiunto oggi con le istituzioni, possiamo risolvere un crescente numero



di casi in maniera rapida, evitando di dover ricorrere a lunghe indagini. Ho iniziato a ricorrere maggiormente a procedure più informali, che possano contribuire a risolvere i problemi in maniera flessibile, e continuerò ad affidarmi a questo approccio anche nel 2008. A mio avviso, questo modo di procedere rappresenta uno spartiacque per la nostra istituzione, che dimostra la portata del rispetto nei confronti del Mediatore e l'impegno delle istituzioni nell'aiutare i cittadini.

Chiaramente, i problemi permangono: ancora una volta, nel 2007, il 15 % dei casi è stato archiviato con un'osservazione critica perché l'istituzione interessata non è riuscita ad adeguarsi agli standard di servizio a cui i cittadini avrebbero avuto diritto. Questa relazione contiene alcuni esempi di questi casi. Si va da un'istituzione che si è rifiutata di modificare le procedure di assunzione, essenzialmente per ragioni di convenienza amministrativa propria, a un'altra che ha ritardato eccessivamente l'avvio di una procedura per infrazione senza fornirne una motivazione specifica. Ancora una volta, intendiamo produrre una relazione di *follow-up* a queste osservazioni critiche nel 2008 per garantire che le istituzioni possano trarre insegnamento da esse. È mia intenzione inoltre esaminare la possibilità di rivedere la struttura delle decisioni del Mediatore per renderne più semplice la comprensione, in modo tale che possano risultare ancora più efficaci nel fornire orientamento, sia ai cittadini che ai funzionari, sugli elementi che determinano una buona amministrazione.

Chiaramente il lavoro da compiere per promuovere i principi della buona amministrazione all'interno delle istituzioni e degli organi dell'Unione europea è ancora molto. Per favorire l'elaborazione di strategie utili in tal senso, nel novembre 2007 ho organizzato a Bruxelles un seminario, nel corso del quale c'è stato un vivace scambio di pareri su come il Mediatore europeo possa contribuire a rendere una realtà il diritto a una buona amministrazione. La discussione ha portato alla luce molte idee stimolanti e innovative per gli anni a venire, che cercherò di mettere in pratica a beneficio dei cittadini di tutta l'Europa.

Una migliore comunicazione

Avevo concluso la mia introduzione alla relazione annuale 2006 ribadendo il mio duplice obiettivo per l'anno successivo: quello cioè, da un lato, di collaborare con le istituzioni per una migliore amministrazione e, dall'altro, di reimpostare il mio impegno in termini di comunicazione, affinché tutti coloro che possono aver bisogno dei servizi del Mediatore europeo siano opportunamente informati sul da farsi.

Per quanto concerne questo secondo obiettivo, il 2007 è stato un anno cruciale. Finalmente siamo arrivati a un giro di boa per quanto concerne la percentuale di denunce ricevibili. Grazie a un'ambiziosa e attenta campagna di informazione mirata, il numero delle denunce ricevibili è aumentato in termini sia assoluti che relativi rispetto al 2006. Nel corso dell'anno, quindi, è stato avviato il 17 % di indagini in più sulla base delle denunce pervenute. Allo stesso tempo, grazie agli sforzi profusi per migliorare tra i cittadini la consapevolezza di cosa il Mediatore possa e non possa fare, abbiamo aiutato un maggior numero di cittadini a indirizzarsi alle autorità appropriate a livello nazionale, regionale e locale.

A tale proposito una delle principali conquiste nel 2007 è stata l'adozione della dichiarazione della Rete europea dei difensori civici. L'obiettivo della dichiarazione è divulgare meglio la dimensione europea dell'attività dei difensori civici e di chiarire il tipo di servizio fornito dai membri della Rete alle persone che presentano una denuncia nell'ambito del diritto dell'UE. La dichiarazione è disponibile sul sito web del Mediatore europeo in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea ed è riprodotta interamente nel capitolo 5 della presente relazione. I membri della Rete lavoreranno attivamente per sensibilizzare l'opinione pubblica sulla dichiarazione e garantire, in tal modo, che i cittadini comprendano chi può meglio risolvere le loro denunce legate al diritto comunitario.

Un'ulteriore importante iniziativa in quest'area dovrebbe dare i suoi frutti nel 2008. Lo scorso anno, l'ufficio del Mediatore ha redatto una guida interattiva che sarà lanciata il prossimo anno con il nuovo sito web. Questo strumento fondamentale aiuterà i cittadini a trovare la via più appropriata



per presentare ricorso per i loro reclami. La guida dovrebbe consentire che una maggior percentuale di denunce sia indirizzata direttamente agli organi meglio preparati a trattarle. Si spera che il successo della guida si rifletterà in un'ulteriore riduzione del numero di denunce irricevibili che pervengono all'ufficio del Mediatore.

Individuare fin da subito la via più appropriata per presentare ricorso è importante per molte ragioni: contribuisce a evitare la frustrazione dei cittadini che si sentono dire che l'organo a cui si sono rivolti non è in grado di aiutarli; permette inoltre di risolvere le denunce in maniera più rapida ed efficace, facendo sì che i cittadini possano godere pienamente dei diritti sanciti dal diritto comunitario; infine, un'ulteriore importante considerazione consiste nel fatto che, riducendo la proporzione di denunce irricevibili pervenute, il Mediatore potrà adempiere meglio al suo compito principale, quello cioè di aiutare i cittadini insoddisfatti del modo in cui sono stati trattati dalle istituzioni e dagli organi dell'Unione europea. I risultati che siamo in grado di conseguire a favore di questi cittadini costituiscono, senza dubbio, l'aspetto più soddisfacente della mia attività. La relazione riporta molti esempi dei successi raccolti nel 2007. Nel corso del prossimo anno cercherò di continuare questo mio lavoro a favore dei cittadini europei.

Come ho spesso occasione di precisare, la Relazione annuale è la pubblicazione più importante del Mediatore. Essa permette al Mediatore di rendere conto della propria attività al Parlamento europeo, a cui egli fa capo. Rappresenta inoltre una risorsa per le istituzioni e gli organi dell'UE, che possono migliorare la loro amministrazione. Rende accessibile il lavoro del Mediatore a un'ampia gamma di soggetti interessati a seguirne le attività, tra cui l'opinione pubblica in generale, i mezzi d'informazione, le università, i funzionari pubblici e i colleghi degli uffici dei difensori civici di tutto il mondo. Negli ultimi anni la relazione è stata modificata e resa più fruibile. Quest'anno sono state introdotte delle novità, sempre nell'ottica di migliorare ulteriormente questo strumento. Si fa riferimento, in particolare, ai capitoli 5 e 6, in cui si è optato a fornire una panoramica e un'analisi delle attività piuttosto che elenchi dettagliati di eventi e riunioni, come accadeva in precedenza. Ci si augura che questo renda più interessante la lettura e permetta di riflettere in maniera approfondita sul valore aggiunto di queste importanti iniziative. Aspettiamo volentieri i vostri commenti.

Strasburgo, 15 febbraio 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



COMPENDIO

La tredicesima relazione annuale al Parlamento europeo illustra un resoconto delle attività del Mediatore europeo nel corso del 2007. Si tratta della quinta relazione annuale presentata da P. Nikiforos DIAMANDOUROS, insediatosi il 1° aprile 2003.

STRUTTURA DELLA RELAZIONE

La relazione, ripartita su sei capitoli e quattro allegati, è introdotta da una prefazione personale del Mediatore, che illustra i principali risultati raggiunti nel corso dell'anno precedente, esaminando alcune prospettive per il futuro. Ad essa segue il compendio, il quale costituisce il capitolo 1.

Nel capitolo 2 sono presentate le procedure adottate per trattare le denunce e per svolgere le indagini, unitamente a un panorama dei casi esaminati durante l'anno e a un'analisi tematica dei risultati raggiunti nei casi conclusi a seguito di un'indagine. L'analisi verte sulle conclusioni di fatto e di diritto più importanti contenute nelle decisioni emanate nel 2007.

Il capitolo 3 contiene una selezione delle sintesi delle decisioni del Mediatore adottate nel 2007, riguardanti soggetti e istituzioni al centro di denunce e di indagini di propria iniziativa. Tali sintesi sono organizzate in base al tipo di conclusione o di esito nonché per istituzione od organismo interessato. Il capitolo si chiude con una sintesi di una decisione presa a seguito di un'indagine di propria iniziativa e un esempio di indagine presentata da un difensore civico nazionale.

Il capitolo 4, che riguarda i rapporti con altre istituzioni e organi dell'Unione europea, esordisce sottolineando l'importanza di relazioni costruttive tra il Mediatore e istituzioni e organi, e prosegue elencando le diverse riunioni e i vari eventi svoltisi in tale ambito nel 2007.

Il capitolo 5 verte sulle relazioni del Mediatore europeo con la comunità di difensori civici nazionali, regionali e locali in Europa e al di fuori di essa, riportando in dettaglio le attività della rete europea dei difensori civici e indicando la partecipazione del Mediatore a seminari, conferenze e incontri.

Nel capitolo 6 è infine riportata una rassegna delle attività di comunicazione del Mediatore. Il capitolo è suddiviso in sei sezioni concernenti i fatti salienti dell'anno, le visite informative, le conferenze e le riunioni cui hanno partecipato il Mediatore e il suo ufficio, i rapporti con i mass media, le pubblicazioni e le comunicazioni on line.

L'allegato A presenta le statistiche sull'operato del Mediatore europeo nel 2007; gli allegati B e C forniscono ragguagli sul bilancio e il personale dell'ufficio; l'allegato D contiene un elenco delle decisioni riportate nel capitolo 3 per numero, argomento e tipo di presunta cattiva amministrazione. Elenca inoltre i casi esemplari e tutti i casi conclusi con un'osservazione critica nel 2007.

SINTESI

La missione del Mediatore europeo

La funzione del Mediatore europeo è istituita dal trattato di Maastricht in quanto parte della cittadinanza dell'Unione europea. Al Mediatore sono rivolte le denunce relative ai casi di cattiva amministrazione che coinvolgono istituzioni e organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giudiziarie. Il Mediatore ha elaborato una definizione di «cattiva amministrazione», approvata dal Parlamento europeo, che contempla il rispetto dei diritti umani, dello Stato di diritto e dei principi di una corretta amministrazione.



Oltre a dare un seguito alle denunce di cittadini, imprese e associazioni, il Mediatore europeo opera autonomamente avviando indagini di propria iniziativa, incontrando membri e funzionari delle istituzioni e degli organi comunitari e svolgendo un'azione di sensibilizzazione presso i cittadini per informarli dei loro diritti e delle modalità per esercitarli.

Denunce e indagini nel 2007

Nel 2007 sono state presentate al Mediatore 3 211 nuove denunce, rispetto alle 3 830 del 2006. Al tempo stesso, il numero di denunce ricevibili è aumentato, in termini sia assoluti che relativi, da 449 (12 % del totale) nel 2006 a 518 (16 %) nel 2007. Di conseguenza, nel corso dell'anno è stato avviato il 17 % di indagini in più sulla base delle denunce pervenute.

Il 58 % di tutte le denunce pervenute al Mediatore nel 2007 è stato presentato mediante posta elettronica oppure tramite il modulo disponibile sul sito web dell'istituzione. Le denunce inviate da privati cittadini sono state 3 056, mentre in 155 casi si è trattato di associazioni o imprese.

In quasi il 70 % dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, trasferendo la denuncia a un organismo competente o fornendo consulenza riguardo alle sedi a cui rivolgersi per una soluzione tempestiva ed efficace del problema.

Nel corso dell'anno, sono state aperte 303 indagini in seguito a denuncia. Inoltre, il Mediatore ha intrapreso sei indagini di propria iniziativa. Nel 2007 il Mediatore ha esaminato complessivamente 641 indagini, di cui 332 arrivate nel 2006.

Al pari degli anni precedenti, la maggior parte delle indagini (413, vale a dire il 64 % del totale) ha interessato la Commissione europea. Ciò è comprensibile ove si consideri che le decisioni di quest'ultima incidono direttamente sui cittadini. Sono state altresì svolte 87 indagini (14 % del totale) relative all'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), 59 (9 %) riguardanti il Parlamento europeo, 22 (3 %) concernenti l'Ufficio europeo per la lotta antifrode e 8 (1 %) riguardanti il Consiglio dell'Unione europea.

Le fattispecie principali di presunta cattiva amministrazione si possono ripartire fra le seguenti tipologie: mancanza di trasparenza e rifiuto di fornire informazioni (28 % dei casi), iniquità o abuso di potere (18 %), carenze procedurali (13 %), ritardi evitabili (9 %), discriminazione (8 %), negligenza (8 %), errori giuridici (5 %) e mancato adempimento degli obblighi, ovvero casi in cui la Commissione europea ha omesso di esercitare la propria funzione di «custode del trattato» nei confronti degli Stati membri (3 %).

Nel 2007 il principale indirizzo di posta elettronica del Mediatore è stato usato per rispondere, in totale, a 7 273 messaggi di richiesta di informazioni. Di questi, 3 127 erano messaggi di posta elettronica trasmessi da cittadini e relativi a denunce ricevute dal Mediatore europeo, mentre 4 146 erano richieste individuali di informazioni.

Nel corso dell'anno in questione il Mediatore, pertanto, ha gestito in totale 10 484 denunce e richieste di informazioni da parte dei cittadini.

L'esito delle indagini del Mediatore europeo

Nel 2007 il Mediatore ha archiviato 348 indagini, che rappresentano un aumento del 40 % rispetto al 2006. Di queste indagini, 341 erano relative a denunce e sette a indagini di propria iniziativa. Di seguito è riportata una sintesi dei risultati.

Nessun riscontro di cattiva amministrazione

Nel 2007, 95 casi sono stati archiviati senza che fossero riscontrati gli estremi di cattiva amministrazione. Tale esito non è necessariamente negativo per il denunciante, il quale riceve quantomeno una spiegazione esaustiva dall'istituzione o dall'organismo interessato chiamato in causa circa le azioni condotte nonché il parere del Mediatore sul caso. Tra i casi in cui non sussistevano gli estremi di una cattiva amministrazione, nel 2007, figurano gli esempi seguenti:



- Il Mediatore ha ricevuto una denuncia con la quale si sosteneva che la Commissione europea non aveva dato corso ad alcuna azione nei confronti dell'Irlanda per la presunta violazione della direttiva comunitaria sugli habitat naturali. Il denunciante contestava inoltre la decisione della Commissione di non intraprendere ulteriori azioni circa le argomentazioni relative alla presunta infrazione della direttiva sui rifiuti. Il Mediatore ha riscontrato che la Commissione aveva fornito una spiegazione ragionevole del suo ruolo strategico in relazione all'attuazione di queste direttive. Ha notato inoltre che la Commissione aveva dato al denunciante consigli utili pertinenti a questo caso. (3660/2004/PB)
- Una denunciante lamentava al Mediatore, tra l'altro, la mancanza di trasparenza e un ritardo ingiustificato da parte dell'Agenzia europea per i medicinali (EMA) nel rispondere alle sue preoccupazioni in merito alla sicurezza e al rischio di suicidio relativi ad un antidepressivo. Il marito della denunciante si era suicidato mentre era in cura con il farmaco; pertanto, la denunciante aveva contattato l'Agenzia presentando una serie di domande e richieste di informazioni. Nel corso dell'indagine, l'Agenzia si è scusata con la denunciante per non aver risposto ad alcune delle sue domande e si è impegnata a fornire le risposte desiderate. Sebbene la denunciante non fosse soddisfatta della soluzione, il Mediatore era del parere che l'intervento dell'Agenzia avesse risolto le preoccupazioni emerse e che, per questo, fossero venuti meno gli estremi di cattiva amministrazione. (2370/2005/OV)
- Greenpeace si era rivolta al Mediatore affermando che la Commissione le aveva rivolto accuse inesatte, fuorvianti e diffamatorie in relazione a uno studio pubblicato dalla stessa ONG sul problema delle «porte girevoli» tra la Commissione e la lobby dell'industria chimica. L'indagine del Mediatore ha concluso che questa affermazione non era fondata. Pur non riscontrando gli estremi di cattiva amministrazione, ha sottolineato tuttavia l'importanza della trasparenza nelle attività di lobbying condotte durante le procedure legislative. (2740/2006/TN)

Anche ove non sussistano gli estremi di cattiva amministrazione, il Mediatore può ravvisare l'opportunità che l'istituzione o l'organismo migliori, in futuro, la qualità della sua amministrazione. In tali circostanze, il Mediatore formula ulteriori osservazioni, come è avvenuto, per esempio, nel seguente caso:

- Una ONG polacca impegnata nella tutela dell'ambiente denunciava un comportamento della Banca europea per gli investimenti (BEI) contrario alla propria «Dichiarazione ambientale», laddove l'istituzione aveva cofinanziato un progetto di ammodernamento stradale in Polonia. Il Mediatore non ha rilevato cattiva amministrazione. Tuttavia, poiché il denunciante aveva contemporaneamente presentato una denuncia al difensore civico polacco, il Mediatore europeo ha incoraggiato la BEI a valutare l'ipotesi di istituire dei canali di comunicazione e di informazione con le autorità di controllo competenti a livello nazionale e regionale, quali i difensori civici, che potrebbero fungere da fonti supplementari di informazioni sulla conformità dei progetti finanziati dalla BEI con la normativa nazionale e comunitaria. (1779/2006/MHZ)

Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

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

Nel 2007 sono stati 129 i casi risolti dall'istituzione o dall'organismo stesso a seguito di una denuncia presentata al Mediatore. Si tratta del doppio dei casi trattati nel 2006 e riflettono una crescente volontà da parte delle istituzioni e degli organi di considerare le denunce presentate al Mediatore come un'opportunità per rimediare agli errori commessi e per collaborare con il Mediatore stesso a beneficio dei cittadini. Tra i casi affrontati nel 2007 si annoverano i seguenti:

- In seguito a una denuncia da parte di un'università tedesca relativa a una controversia in corso per un pagamento con la Commissione in riferimento a un progetto avviato nell'ambito del programma Erasmus, il Mediatore ha contattato la Commissione, la quale ha risolto il caso



nell'arco di due settimane. Gli sforzi profusi dall'università per convincere la Commissione che si era verificato un errore nel calcolo si erano rivelati vani. La Commissione ha riconosciuto l'errore e ha versato la somma richiesta, pari a 5 400 EUR, più gli interessi. Il Mediatore ha riconosciuto alla direzione generale dell'Istruzione e della cultura il merito di aver risolto questa denuncia in maniera esemplare dopo che era stata portata alla sua attenzione. (3495/2005/GG)

- La Commissione ha rimborsato una somma residua pari a 88 000 EUR a una società francese di consulenza, la quale aveva lamentato il mancato pagamento completo dei costi ammissibili da parte dell'istituzione per la sua partecipazione a un programma sulle tecnologie della società dell'informazione con la Cina. La Commissione aveva obiettato che il denunciante aveva fatto un errore nei suoi consuntivi di spesa. Dopo l'intervento del Mediatore, l'istituzione ha acconsentito a versare la somma residua. (1471/2007/(CC)RT)

Qualora sia riscontrata la sussistenza di un caso di cattiva amministrazione, il Mediatore tenta, ove possibile, di addivenire a una soluzione amichevole. In alcuni casi ciò è possibile perché l'istituzione o l'organismo interessato presenta un'offerta di risarcimento al denunciante. Qualsiasi offerta di tale natura è fatta *ex gratia*, vale a dire senza ammissione di responsabilità giuridica e senza creare un precedente.

Nel corso dell'anno sono stati archiviati cinque casi a fronte dell'accoglimento di una soluzione amichevole. Al termine del 2007 erano ancora pendenti 31 proposte. Tra le soluzioni amichevoli definite nel 2007 vi sono quelle riguardanti i seguenti casi:

- La Commissione ha accettato la proposta di soluzione amichevole del Mediatore e ha ridotto l'importo da recuperare da un contraente che aveva partecipato a un progetto in Libano. Il contraente, infatti, aveva presentato una denuncia in cui lamentava la gestione non corretta del contratto. Pur non trovando giustificate tutte le affermazioni del denunciante, il Mediatore ha concluso che la decisione della Commissione di recuperare determinati importi costituisce un caso di cattiva amministrazione. Al fine di comporre la controversia, la Commissione ha acconsentito a rivalutare il fascicolo. (2577/2004/OV)
- L'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) ha abrogato una decisione contestata a fronte di una proposta di soluzione amichevole del Mediatore. Il caso riguardava una decisione dell'AESA relativa a un certificato di omologazione per determinati aeromobili. In seguito all'esame della normativa pertinente, il Mediatore non era convinto che la decisione avesse un fondamento giuridico adeguato. L'AESA ha risposto affermando di essere stata in grado ora di ottenere le informazioni necessarie per rilasciare un certificato di omologazione e di aver pertanto abrogato la decisione contestata. (1103/2006/BU)
- L'ex Osservatorio europeo dei fenomeni di razzismo e xenofobia (EUMC) è addivenuto a una proposta di soluzione amichevole fornendo a un candidato, escluso da una gara di appalto, maggiori informazioni in merito alla sua offerta rispetto a quella dell'organizzazione vincitrice. Il denunciante si era rivolto al Mediatore dichiarando che l'EUMC non aveva dato risposte soddisfacenti alle sue domande e non aveva applicato i criteri di trasparenza. In seguito all'indagine, il denunciante ha manifestato al Mediatore la propria gratitudine per il suo operato e per aver assicurato una salvaguardia affidabile della trasparenza nell'UE. (1858/2005/BB e 1859/2005/BB)

Osservazioni critiche, progetti di raccomandazione e relazioni speciali

Quando non è possibile addivenire a una soluzione amichevole o nel caso in cui tale composizione della controversia si riveli infruttuosa, il Mediatore può decidere di archiviare il caso con un'osservazione critica all'istituzione o all'organismo interessato o di formulare un progetto di raccomandazione.

In genere, l'osservazione critica è formulata quando: (i) l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, (ii) tale atto sembra non avere ripercussioni generali, e (iii) non paiono necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. L'osservazione critica viene utilizzata



anche quando il Mediatore ritiene che la presentazione di un progetto di raccomandazione non sia di particolare utilità, oppure che non sia opportuno trasmettere una relazione speciale al Parlamento nel caso in cui l'istituzione o l'organismo interessato non accetti un progetto di raccomandazione.

L'osservazione critica conferma al denunciante che la denuncia è fondata e segnala all'istituzione o all'organismo interessato l'azione scorretta in modo da contribuire a evitare casi di cattiva amministrazione in futuro. Nel 2007 il Mediatore ha concluso 55 indagini con osservazioni critiche, fra cui:

- Il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver pubblicato nel 2006, come previsto dalla legge, la sua relazione annuale 2005 sull'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione, un caso questo segnalato da una denuncia dell'ONG Statewatch. Pur prendendo atto che, nel settembre 2007, la Commissione aveva infine pubblicato la relazione in questione, il Mediatore ha sottolineato che la pubblicazione puntuale delle relazioni è un meccanismo fondamentale per dimostrare affidabilità ai cittadini europei. (668/2007/MHZ)
- Il Mediatore ha formulato due osservazioni critiche nei confronti dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) in due casi concernenti l'utilizzo delle lingue dei «nuovi» Stati membri rispetto a quelle dei «vecchi» Stati membri. Ciò in seguito a una denuncia da parte di un'associazione polacca in merito a prove di concorso. L'EPSO ha informato il Mediatore che nel frattempo i requisiti concernenti le conoscenze linguistiche per i concorsi erano stati modificati. (3114/2005/MHZ)
- Il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver dato motivazioni valide per aver negato l'accesso alle relazioni contabili annuali ricevute dagli Stati membri in relazione alle sovvenzioni agricole. La Commissione aveva obiettato che le relazioni contenenti le informazioni erano state caricate in una banca dati e che non esistevano più sotto forma di documenti. Aveva inoltre affermato che il recupero delle informazioni richieste dal denunciante avrebbe comportato una nuova complessa programmazione della banca dati. Pur ritenendo l'approccio adottato dalla Commissione insoddisfacente, il Mediatore non ha proseguito ulteriormente le sue indagini poiché le questioni legali avrebbero potuto essere esaminate dal legislatore comunitario, da una prospettiva generale, nell'ambito dell'annunciata riforma del regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso ai documenti. (1693/2005/PB)

È importante che istituzioni e organi rispettino le osservazioni critiche del Mediatore, intervenendo per risolvere i problemi ancora irrisolti ed evitare futuri casi di cattiva amministrazione. Nel corso del 2007, il Mediatore ha effettuato uno studio sul seguito dato dalle istituzioni coinvolte a tutte le osservazioni critiche e a ulteriori osservazioni presentate nel 2006. Lo studio è disponibile sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Il Mediatore intende inoltre svolgere uno studio analogo e informare il pubblico sui suoi risultati ogni anno.

Qualora risulti necessaria un'ulteriore azione (ossia qualora sia possibile per l'istituzione interessata eliminare il caso di cattiva amministrazione o il caso di cattiva amministrazione sia particolarmente serio o si riscontrino implicazioni generali), in generale il Mediatore trasmette un progetto di raccomandazione all'istituzione o all'organismo interessato.

Nel 2007 sono stati inoltrati 8 progetti di raccomandazione. Inoltre sette progetti di raccomandazione formulati nel 2006 hanno portato a delle decisioni nel 2007. Nel corso dell'anno tre casi sono stati archiviati in seguito all'accettazione di un progetto di raccomandazione da parte di un'istituzione. Un caso ha comportato la trasmissione di una relazione speciale al Parlamento europeo. Cinque casi sono stati chiusi per altri motivi. Al termine del 2007, otto progetti di raccomandazione erano ancora oggetto di esame, di cui uno formulato nel 2004 e uno nel 2006.

Tra i progetti di raccomandazione presentati nel 2007, uno riguardava l'accesso pubblico a informazioni sui pagamenti ricevuti dai membri del Parlamento. La questione è stata sollevata da una denuncia di un giornalista maltese, la cui richiesta di informazioni in merito alle indennità di alcuni membri del Parlamento era stata rigettata dal Parlamento in base al diritto alla protezione



dei dati. Il parere circostanziato di questa istituzione in merito al progetto di raccomandazione del Mediatore in questo caso (3643/2005/(GK)WP) sarà pubblicato entro la fine di febbraio 2008. In un altro progetto di raccomandazione presentato nel 2007, il Mediatore esortava la Commissione a evitare in futuro qualsiasi restrizione ingiustificata per quanto riguarda le lingue ufficiali in cui possono essere presentate le offerte nell'ambito di una gara d'appalto (259/2005/(PB)GG). Poiché l'indagine era ancora aperta alla fine del 2007, essa non compare nel capitolo 3 della relazione.

Tra i progetti di raccomandazione accettati nel 2007 si annoverano i seguenti:

- La Commissione ha accettato un progetto di raccomandazione in cui il Mediatore la invitava a correggere le informazioni imprecise e poco chiare contenute in opuscoli, manifesti e in una presentazione video sui diritti dei passeggeri aerei. Due associazioni di compagnie aeree si erano rivolte al Mediatore criticando le informazioni fornite dalla Commissione sui diritti dei viaggiatori alla compensazione e all'assistenza in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. In seguito all'intervento del Mediatore, la Commissione ha sostituito il materiale informativo errato. (1475/2005/(IP)GG e 1476/2005/(BB)GG)
- La Commissione ha accettato un progetto di raccomandazione in cui il Mediatore invitava l'istituzione a non recuperare un pagamento relativo a una pensione corrisposta erroneamente in seguito al decesso di un ex dipendente, a fronte di una denuncia presentata dal figlio del defunto. Oltre quattro anni dopo la morte del padre, la Commissione aveva chiesto al figlio di restituire 1 747 EUR, ritirando in un secondo momento la richiesta di rimborso. (1617/2005/(BB)JF)

Nel caso in cui un'istituzione o un organismo comunitario non risponda in maniera soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore può inviare una relazione speciale al Parlamento europeo. Questa relazione è l'ultimo mezzo a disposizione del Mediatore ed è l'ultimo provvedimento sostanziale che egli prende nell'affrontare un caso, poiché l'adozione di una risoluzione e l'esercizio dei poteri del Parlamento rientrano nella valutazione politica del Parlamento. Per fornire un esempio dal 2007:

- Il Mediatore ha presentato una relazione speciale al Parlamento europeo, criticando la Commissione per non aver trattato una denuncia concernente la direttiva europea in materia di orario di lavoro. Più di sei anni fa, un medico tedesco aveva chiesto alla Commissione di avviare dei procedimenti nei confronti della Germania, affermando che essa violava la direttiva. Nonostante le pressioni da parte del Mediatore, la Commissione non aveva adottato alcuna azione sulla denuncia, obiettando che le sue proposte di modifica della direttiva erano state presentate al legislatore comunitario. Il Mediatore ha insistito che questo caso sollevava un'importante questione di principio in merito al modo in cui la Commissione si occupa delle denunce per infrazione da parte dei cittadini. Ha affermato inoltre che la Commissione avrebbe dovuto respingere la denuncia o avviare una procedura d'infrazione. Astenendosi semplicemente dall'intervenire, la Commissione non poteva considerare la propria condotta conforme al principio di buona amministrazione. (3453/2005/GG)

Indagini di propria iniziativa

Il Mediatore esercita il potere di avviare indagini di propria iniziativa principalmente in due tipi di casi. In primo luogo, egli può ricorrere a indagini di propria iniziativa per approfondire un presunto caso di cattiva amministrazione allorché la denuncia sia stata presentata da un denunciante non autorizzato (ossia nel caso in cui il denunciante non sia cittadino comunitario o non risieda nell'Unione, oppure qualora si tratti di una persona giuridica non avente sede legale in uno Stato membro). Nel 2007, sono state avviate due indagini di questo tipo. Il Mediatore può inoltre ricorrere al proprio potere di iniziativa per affrontare ciò che si configura come un problema sistemico delle istituzioni. Per esempio:

- Nel dicembre 2007 il Mediatore avviava un'indagine di propria iniziativa sul tema della puntualità dei pagamenti effettuati dalla Commissione. A tal fine chiedeva alla Commissione di fornire informazioni su cosa doveva essere fatto per evitare ritardi nei pagamenti, dati statistici



su casi di ritardo nei pagamenti, nonché informazioni concernenti la politica della Commissione sul pagamento degli interessi. L'intervento faceva eco a denunce da parte di singoli, di società e organizzazioni coinvolte in progetto e contratti finanziati dall'UE. (OI/5/2007/GG)

Tra le altre indagini di propria iniziativa avviate nel 2007, una riguardava le prove computerizzate dell'EPSO (OI/4/2007/ID) e un'altra la gestione delle risorse umane presso il Centro comune di ricerca della Commissione (OI/6/2007/MHZ).

Nel corso dell'anno è stata archiviata la seguente indagine di propria iniziativa:

- Il Mediatore ha concluso un'indagine di propria iniziativa sulle misure adottate dalla Commissione per garantire che le persone disabili non vengano discriminate nelle loro relazioni con l'istituzione. Tra le misure positive individuate c'erano la fornitura di un accesso più semplice alle informazioni attraverso il sito web della Commissione e il miglioramento delle condizioni di assunzione e promozione. Il Mediatore ha sottolineato, tuttavia, che si dovrebbe fare di più per sensibilizzare il personale della Commissione sulle esigenze delle persone disabili. Ha criticato inoltre la situazione inadeguata riscontrata nelle scuole europee per gli alunni disabili. (OI/3/2003/JMA)

Casi modello di buona prassi

Molti dei casi sopraccitati costituiscono esempi di buona prassi che ne giustificano l'inclusione tra i «casi modello» del 2007. Essi costituiscono del pari un esempio per le altre istituzioni e gli altri organi comunitari di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore. La **Commissione**, in particolare, ha agito in maniera rapida e costruttiva per risolvere una serie di reclami. Nel caso **3495/2006/GG**, dopo che il Mediatore aveva portato il problema alla sua attenzione, la Commissione ha risolto la controversia concernente un pagamento con un'università tedesca nell'arco di due settimane. Analogamente, nel caso **2577/2004/OV**, la Commissione ha accettato una proposta di soluzione amichevole e ha ridotto l'importo da recuperare da un contraente che aveva partecipato a un progetto in Libano. In un'altra controversia concernente i pagamenti, ha accettato un progetto di raccomandazione in cui il Mediatore chiedeva di non recuperare un pagamento relativo a una pensione corrisposta erroneamente in seguito al decesso di un ex dipendente (**1617/2005/(BB)JF**). La Commissione ha dimostrato inoltre la sua disponibilità di collaborare in maniera costruttiva con il Mediatore accettando un progetto di raccomandazione per correggere le informazioni imprecise e poco chiare contenute in opuscoli, manifesti e in una presentazione video sui diritti dei passeggeri aerei (**1476/2005/(BB)GG**).

Ulteriori esempi di buona prassi includono il caso **2580/2006/TN** in cui il **Consiglio** si è scusato con il denunciante e ha confermato il suo impegno per evitare che si verifichino problemi analoghi in futuro in seguito all'intervento del Mediatore che aveva portato alla sua attenzione una denuncia relativa all'uso della lingua irlandese. La **Banca centrale europea** (BEI) ha fornito una risposta molto utile a una cittadina, sottolineando di dare molta importanza al chiarimento delle questioni sollevate e invitando la denunciante a presentare qualsiasi ulteriore aspetto critico ai propri esperti (**630/2007/WP**). Un ultimo esempio di risposta positiva da parte delle istituzioni e degli organi europei nel 2007 è rappresentato dal caso **1103/2006/BU**, in cui l'**Agenzia europea per la sicurezza aerea** (AESA) ha abrogato una decisione contestata a fronte di una proposta per una soluzione amichevole avanzata dal Mediatore. Questo è il secondo anno consecutivo in cui i casi dell'AESA compaiono tra i casi modello elencati in questa relazione, a testimonianza della volontà dell'Agenzia di collaborare in maniera costruttiva con il Mediatore.

Ulteriore analisi

La parte conclusiva del capitolo 2 della relazione annuale contiene revisioni di una selezione di questi e di altri casi suddivisi nelle seguenti categorie tematiche: (i) trasparenza, compreso l'accesso a documenti e informazioni, nonché protezione dei dati, (ii) la Commissione in qualità di garante del trattato, (iii) appalti, contratti e sovvenzioni, (iv) questioni inerenti al personale, per esempio assunzioni.



Nel capitolo 3 della relazione sono riportate le sintesi di 50 decisioni su un totale di 348 emanate nel 2007. Le sintesi rispecchiano la gamma dei temi e delle istituzioni oggetto delle indagini del Mediatore nonché i diversi tipi di conclusioni.

Le decisioni conclusive sono generalmente pubblicate sul sito Internet del Mediatore europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in inglese e nella lingua del denunciante, se diversa.

Rapporti con istituzioni e organi dell'Unione europea

Il Mediatore europeo dedica molto tempo a incontrare i membri e i funzionari delle istituzioni e degli organi europei, nell'ottica di promuovere una cultura del servizio all'interno dell'amministrazione dell'UE. Queste riunioni consentono al Mediatore di spiegare i principi alla base del suo operato e di sensibilizzare i membri e i funzionari sulla necessità di rispondere in maniera costruttiva alle denunce.

Tra gli incontri più importanti organizzati nel 2007 vale la pena ricordare tre eventi con i funzionari pubblici impiegati a tutti i livelli presso la Commissione europea. Dal momento che la maggior parte delle indagini svolte dal Mediatore riguardano la Commissione, è particolarmente importante che essa assuma un ruolo guida nel promuovere una cultura del servizio nei confronti dei cittadini e di rispetto dei loro diritti. Il riscontro ricevuto dal Mediatore nel corso di queste riunioni è stato molto incoraggiante. A questo proposito, è stato fondamentale il supporto dato dal vicepresidente della Commissione, Margot WALLSTRÖM, che, tra l'altro, è responsabile delle relazioni con il Mediatore, e dal segretario generale della Commissione, Catherine DAY.

Le riunioni con i membri e i funzionari del Parlamento europeo sono particolarmente importanti, alla luce del rapporto privilegiato del Mediatore con il Parlamento. Il Mediatore, infatti, è eletto dal Parlamento europeo, al quale deve rispondere. Il capitolo 4 della relazione annuale propone una panoramica completa di queste riunioni. Vi sono menzionati la partecipazione del Mediatore alle riunioni della Commissione per le petizioni al fine di presentare la sua relazione annuale e le relazioni speciali, la sua presentazione alla commissione per gli affari costituzionali delle modifiche presentate in merito al suo statuto, e il suo discorso alla Commissione per le libertà pubbliche, la giustizia e gli affari interni in merito alla riforma del regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti.

Nel 2007 il Mediatore ha continuato a promuovere contatti con le altre istituzioni e organi, tenendo incontri con i rappresentanti principali della Corte di giustizia, del Comitato economico e sociale europeo, della Banca europea per gli investimenti e della Banca centrale europea.

Per mantenere informato il proprio personale sugli sviluppi in corso nelle altre istituzioni e organi europei, il Mediatore organizza periodiche riunioni con il personale, che convoca a Strasburgo e a cui vengono invitati relatori esterni. Il presidente del Tribunale della funzione pubblica dell'UE, il sig. Paul J. MAHONEY, e il Garante europeo della protezione dei dati, il sig. Peter HUSTINX, si sono recati entrambi a Strasburgo nel 2007 per presentare la loro attività al personale del Mediatore.

Rapporti con difensori civici e organi analoghi

Molti denunciati si rivolgono al Mediatore europeo per problemi che, in realtà, riguardano l'amministrazione nazionale, regionale o locale. Per far sì che le denunce dei cittadini relative al diritto dell'Unione europea siano trattate in maniera rapida ed efficace, il Mediatore europeo collabora strettamente con i suoi colleghi in organi analoghi negli Stati membri. Questa cooperazione ha luogo principalmente nell'ambito della rete europea dei difensori civici. Attualmente la rete europea di difensori civici comprende quasi 90 uffici in 31 paesi con una copertura nazionale e regionale all'interno dell'Unione e una copertura nazionale nei paesi candidati all'adesione all'Unione europea, Norvegia e Islanda.

La rete è finalizzata, tra l'altro, ad agevolare il rapido trasferimento delle denunce al difensore civico competente, o a un organo simile. Laddove possibile, il Mediatore europeo trasferisce le questioni direttamente ai difensori civici, oppure fornisce una consulenza appropriata al denunciante. Nel



corso del 2007, il Mediatore ha suggerito a 816 denunciati di rivolgersi a un difensore civico nazionale o regionale e ha trasferito 51 denunce direttamente al difensore civico competente.

Il capitolo 5 della relazione annuale del Mediatore descrive le attività della rete nel 2007, il cui apice è stato il Sesto seminario dei difensori civici nazionali degli Stati membri dell'UE e dei paesi candidati, tenutosi a Strasburgo in ottobre. Il seminario è stato organizzato congiuntamente dal Mediatore europeo e dal difensore civico nazionale della Francia, il sig. Jean-Paul DELEVOYE. Alla conferenza erano rappresentati tutti i 27 Stati membri dell'UE, a cui si sono uniti anche due dei tre paesi candidati all'adesione, nonché Norvegia e Islanda. In linea con quanto annunciato dal Mediatore europeo nel corso del Quinto seminario, sono stati invitati per la prima volta anche i rappresentanti dei difensori civici regionali dei paesi dell'UE (ove esistenti), nello specifico, Belgio, Germania, Spagna, Italia, Austria e Regno Unito¹. Il tema del seminario 2007 era «*Rethinking good administration in the European Union*» (Ripensare la buona amministrazione nell'Unione europea).

Nel corso del seminario, i difensori civici hanno adottato una dichiarazione, il cui scopo è di aiutare a informare i cittadini e altri utilizzatori dei servizi del difensore civico dei benefici che è possibile attendersi quando ci si rivolge a un membro della rete per una questione che rientra nell'ambito del diritto comunitario. La dichiarazione completa è riportata nel capitolo 5, che contiene anche un'esposizione dettagliata delle discussioni tenutesi nel corso del seminario.

Il capitolo 5 prosegue descrivendo vari altri strumenti utilizzati dalla rete per condividere le esperienze e le migliori prassi. Il bollettino informativo (*Newsletter*) del Mediatore europeo si è confermato un preziosissimo strumento per lo scambio di informazioni nel 2007. I due numeri pubblicati in aprile e ottobre riportavano articoli sul primato del diritto comunitario rispetto al diritto nazionale, sulla discriminazione e gli ostacoli alla libera circolazione, sui problemi nell'ambito della normativa in materia ambientale, sulla tutela dei diritti dei bambini e dei diritti degli anziani, sui problemi nel settore dell'assistenza sanitaria, e su questioni concernenti la privacy e la protezione dei dati. Il dibattito on line del Mediatore e i forum sulla condivisione di documenti hanno continuato a svilupparsi nel corso dell'anno, consentendo agli uffici di condividere informazioni attraverso l'invio di domande e risposte. Sono state avviate alcune discussioni importanti su temi diversi quali la discriminazione in base all'età, il quadro giuridico per il ricovero psichiatrico non volontario, la qualità del servizio pubblico, lo stato degli esperti legali presso gli uffici del Mediatore e le iniziative della Commissione europea per migliorare la trattazione delle denunce per infrazione. Inoltre, nei giorni feriali, è stato pubblicato l'*Ombudsman Daily News*, servizio elettronico di notizie del Mediatore, contenente articoli, comunicati stampa e annunci degli uffici di tutta la rete.

Oltre a regolari scambi informali di informazioni nell'ambito della rete, esiste una speciale procedura attraverso la quale i difensori civici nazionali o regionali possono chiedere risposte scritte a quesiti riguardanti il diritto comunitario e la sua interpretazione, ivi compresi quelli che sorgono nel trattamento di casi specifici. Il Mediatore europeo fornisce direttamente la risposta, oppure, se opportuno, inoltra il quesito a un'altra istituzione od organismo comunitario affinché vi risponda. Nel 2007 sono pervenute tre richieste di informazioni (una da un difensore civico nazionale, una da un difensore civico regionale e una da un difensore civico locale) e tre sono state archiviate (tra cui una presentata nel 2005 e una nel 2006). Un esempio di una richiesta di informazioni viene presentato alla fine del capitolo 3.

Le visite informative ai difensori civici negli Stati membri e nei paesi candidati si sono rivelate estremamente efficaci per lo sviluppo della rete e rappresentano un mezzo eccellente per diffondere la conoscenza del ventaglio di mezzi di comunicazione che essa mette a disposizione. Nel corso del 2007, il Mediatore europeo ha fatto visita ai colleghi difensori civici in Germania (marzo), Svezia (maggio) e Belgio (novembre).

L'impegno profuso dal Mediatore per collaborare con i suoi colleghi è andato ben oltre le attività della rete europea dei difensori civici. Nel 2007, al fine di promuovere la figura del difensore civico, discutere in merito ai rapporti interistituzionali e scambiare le migliori prassi, il

¹ Questi paesi sono elencati secondo l'ordine protocollare dell'UE.



sig. DIAMANDOUROS ha partecipato a una serie di eventi organizzati dai difensori civici e ha incontrato i suoi colleghi dell'Unione europea ed extraeuropei. Il capitolo 5 si conclude con una panoramica di queste attività.

Attività di comunicazione

Il Mediatore europeo è profondamente consapevole dell'importanza di garantire che i cittadini che potrebbero avere problemi con l'amministrazione dell'UE siano a conoscenza del loro diritto a presentare denuncia. Ogni anno vengono compiuti molteplici sforzi per raggiungere i cittadini, le società, le ONG e altri enti pertinenti, e informarli sui servizi prestati dal Mediatore. Nel 2007 il Mediatore e il suo personale hanno presentato più di 130 interventi in conferenze, seminari e riunioni. Queste visite informative in Germania, Svezia e Belgio hanno inoltre offerto ulteriori opportunità di sensibilizzare sul ruolo del Mediatore in tali paesi.

Un evento particolare tenutosi nel corso dell'anno è stata la partecipazione del Mediatore agli eventi organizzati per celebrare il 50° anniversario del trattato di Roma. Le giornate aperte organizzate a Berlino, Budapest e Varsavia hanno rappresentato un evento unico a cui hanno partecipato centinaia di migliaia di persone interessate a conoscere le attività dell'Unione. L'Ufficio ha partecipato inoltre, come ogni anno, alle giornate aperte organizzate dal Parlamento europeo a Strasburgo e Bruxelles, nel corso delle quali sono state distribuite ai visitatori pubblicazioni sull'attività del Mediatore in 26 lingue, unitamente a un'ampia gamma di materiale promozionale. I membri del personale erano presenti a tutti questi eventi per rispondere alle domande concernenti l'attività del Mediatore.

Nel 2007 le attività nel campo dell'informazione sono continuate a ritmo serrato. Il Mediatore ha rilasciato sei conferenze stampa e oltre 40 interviste a giornalisti della carta stampata, della radio e dei media elettronici. Sono stati pubblicati e distribuiti ai giornalisti e alle parti interessate di tutta Europa 17 comunicati stampa. Tra i temi trattati c'erano le indagini del Mediatore sui pagamenti tardivi, i problemi nell'ambito dell'accesso ai documenti e alle informazioni, una denuncia concernente la direttiva europea in materia di orario di lavoro e i problemi con il materiale informativo prodotto dalla Commissione sui diritti dei passeggeri aerei.

Nel 2007 sono state redatte e distribuite alcune pubblicazioni allo scopo di informare le principali parti interessate e il pubblico in generale sul servizio offerto dal Mediatore a favore dei cittadini europei e dei residenti nell'Unione europea. Di particolare interesse nel 2007 è stata una nuova scheda informativa destinata alle imprese e alle organizzazioni, in cui veniva brevemente spiegato cosa può fare il Mediatore a beneficio di tali soggetti. La scheda informativa è stata distribuita, assieme ad altro materiale pertinente, nell'ambito di una campagna di mailing rivolta ai potenziali denunciatori. Si sono dimostrati particolarmente interessati alla campagna le Camere di commercio e gli studi legali di tutta l'UE, a cui sono state inviate oltre 5 000 mailing personalizzate. Questa campagna ha riscosso un grande successo e nel corso dell'anno sono pervenute richieste di centinaia di copie extra delle pubblicazioni del Mediatore.

Il sito Internet del Mediatore è stato regolarmente aggiornato con decisioni, comunicati stampa e dettagli delle sue attività di comunicazione. Nel sito è stata creata una nuova sezione per dare maggiore visibilità alle indagini di propria iniziativa del Mediatore.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2007, il sito Internet del Mediatore è stato visitato 449 418 volte. Le pagine del sito più consultate sono state quelle in lingua inglese, seguite da quelle francesi, spagnole, tedesche e italiane. In termini di provenienza geografica delle visite, i visitatori più numerosi sono stati gli italiani, seguiti da spagnoli, svedesi, inglesi e tedeschi. La sezione dei link del sito web del Mediatore comprende collegamenti ai siti dei difensori civici nazionali e regionali di tutta Europa. Nel 2007 sono state effettuate più di 82 000 visite alle pagine dei collegamenti, a dimostrazione del fatto che i servizi forniti attraverso la rete europea dei difensori civici forniscono valore aggiunto ai cittadini europei.



Evoluzioni interne

Nel 2007 il Mediatore ha proseguito nel suo impegno per predisporre l'istituzione a gestire le denunce provenienti dai cittadini dei 27 Stati membri, nelle 23 lingue del trattato.

Il Mediatore ha nominato un nuovo capo del dipartimento giuridico il 1° luglio 2007, mediante una procedura aperta di assunzione. Nell'ottica di garantire il controllo della qualità e di accrescere la produttività, il dipartimento giuridico è stato diviso in quattro gruppi, ciascuno guidato da un supervisore. È stata introdotta una nuova applicazione informatica per agevolare la gestione dei casi. Tutti questi sviluppi si sono dimostrati estremamente preziosi nel favorire la crescita della produttività nel corso dell'anno. L'aumento del 40 % del numero di casi archiviati nel 2007 conferma che i miglioramenti apportati alla struttura e al funzionamento del dipartimento giuridico del Mediatore negli ultimi anni stanno iniziando a produrre risultati concreti. Nel 2008 il Mediatore continuerà la sua attività in questa direzione.

Anche dal punto di vista organizzativo, nel 2007 si è registrato un leggero cambiamento all'interno della segreteria del Mediatore che tratta le denunce, ora controllata direttamente dall'assistente del capo del dipartimento giuridico. Questa modifica ha consentito di dare maggior riflesso alle funzioni di quella segreteria che sono direttamente collegate all'attività del dipartimento giuridico.

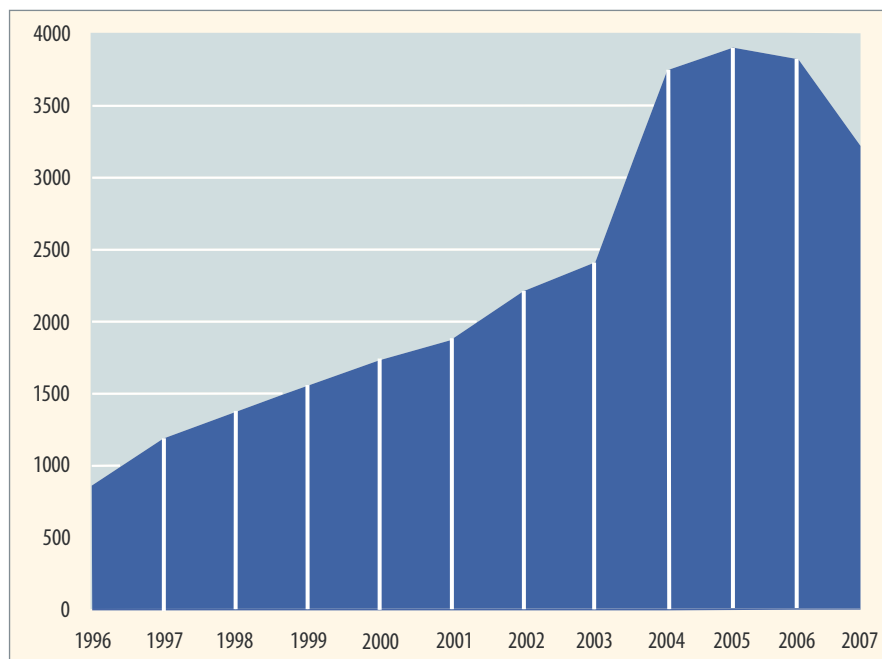
Nel 2007 la tabella dell'organico del Mediatore prevedeva 57 posti, come nel 2006. Non si prevedono incrementi per il 2008. Il totale degli stanziamenti di bilancio per il 2008 è pari a 8 505 770 EUR (rispetto agli 8 152 800 EUR del 2007).



STATISTICHE

1 CASI TRATTATI NEL 2007

1.1 CASI COMPLESSIVAMENTE ESAMINATI NEL 2007	3 760
– Indagini pendenti al 31.12.2006	332 ¹
– Esami di ricevibilità in corso al 31.12.2006	211
– Denunce ricevute nel 2007	3 211
– Indagini su iniziativa del Mediatore europeo	6

Numero di denunce pervenute dal 1996 al 2007

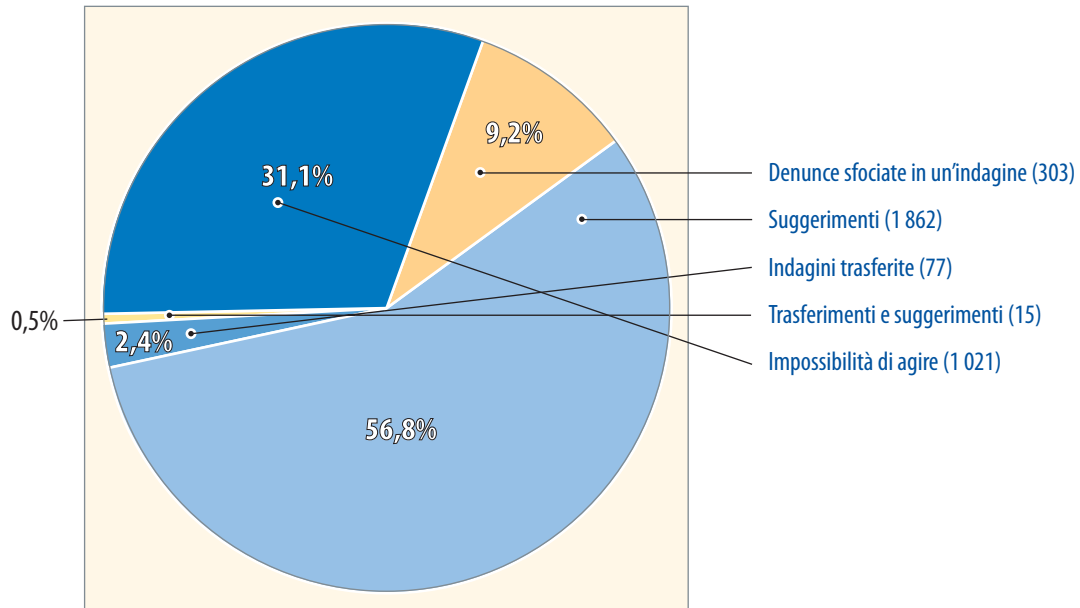
1.2 ESAME DI RICEVIBILITÀ/IRRICEVIBILITÀ CONCLUSO	95%
----------------------------------------------------------------	------------

¹ Di cui nove su iniziativa del Mediatore europeo e 323 a seguito di denuncia.

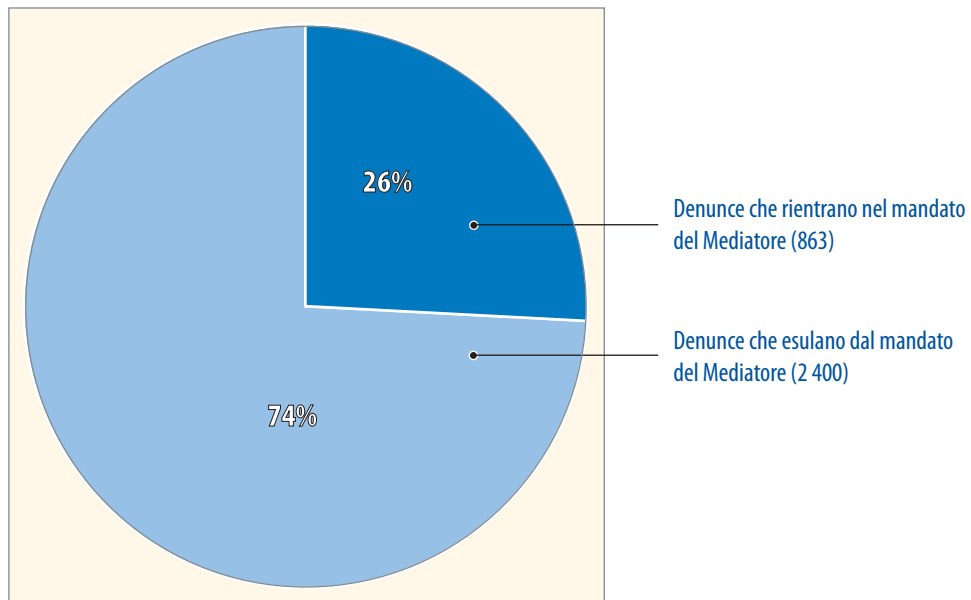


1.3 CLASSIFICAZIONE DELLE DENUNCE

Classificazione in base al tipo di azione intrapresa dal Mediatore europeo a favore dei denunciati

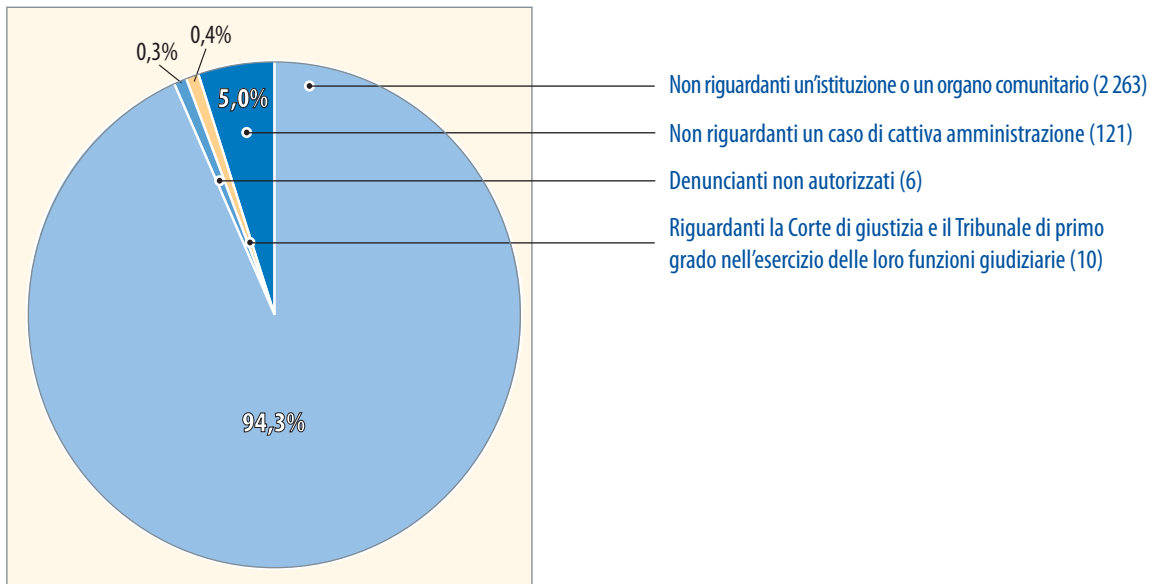


Classificazione in base al mandato del Mediatore europeo



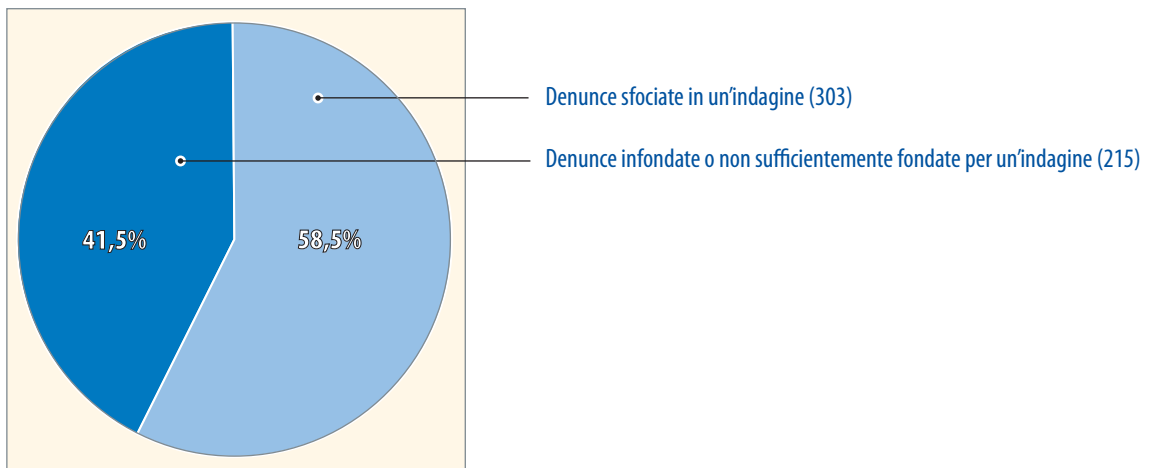


Denunce che esulano dal mandato del mediatore europeo

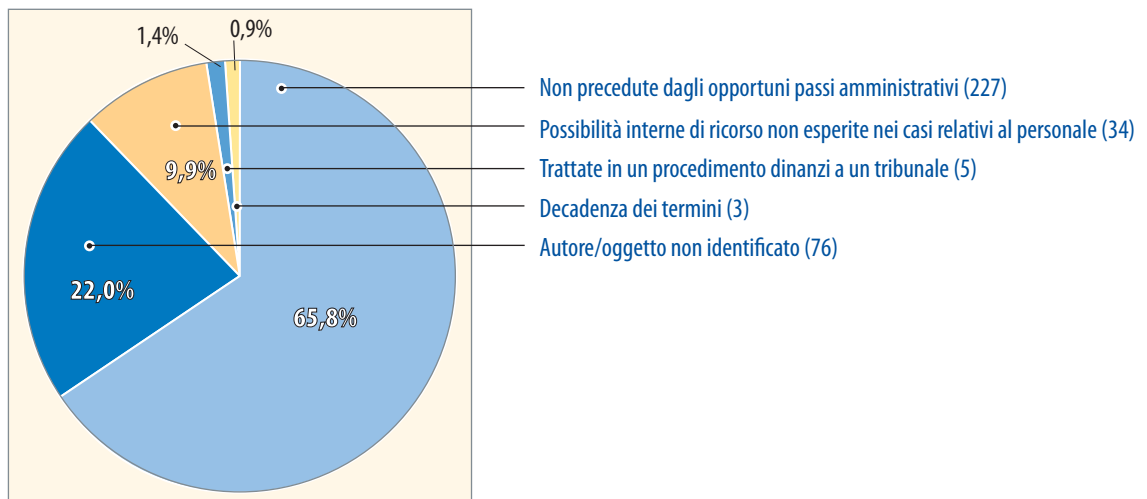


Denunce che rientrano nel mandato del mediatore europeo

Denunce ricevibili



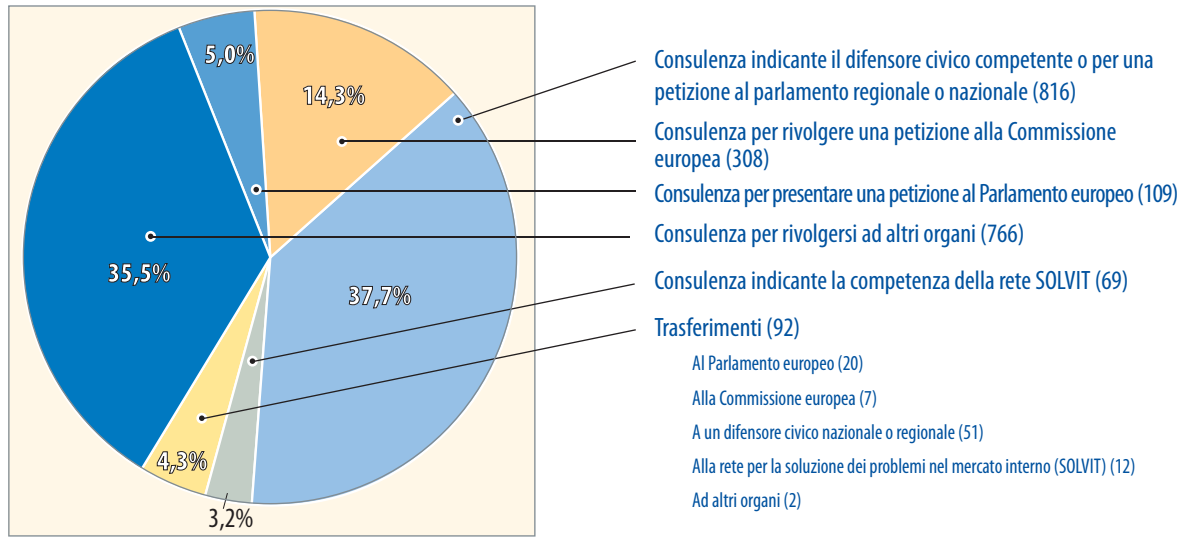
Denunce irricevibili





2 TRASFERIMENTI E CONSULENZA

(In alcuni casi, è stata offerta una consulenza molteplice)

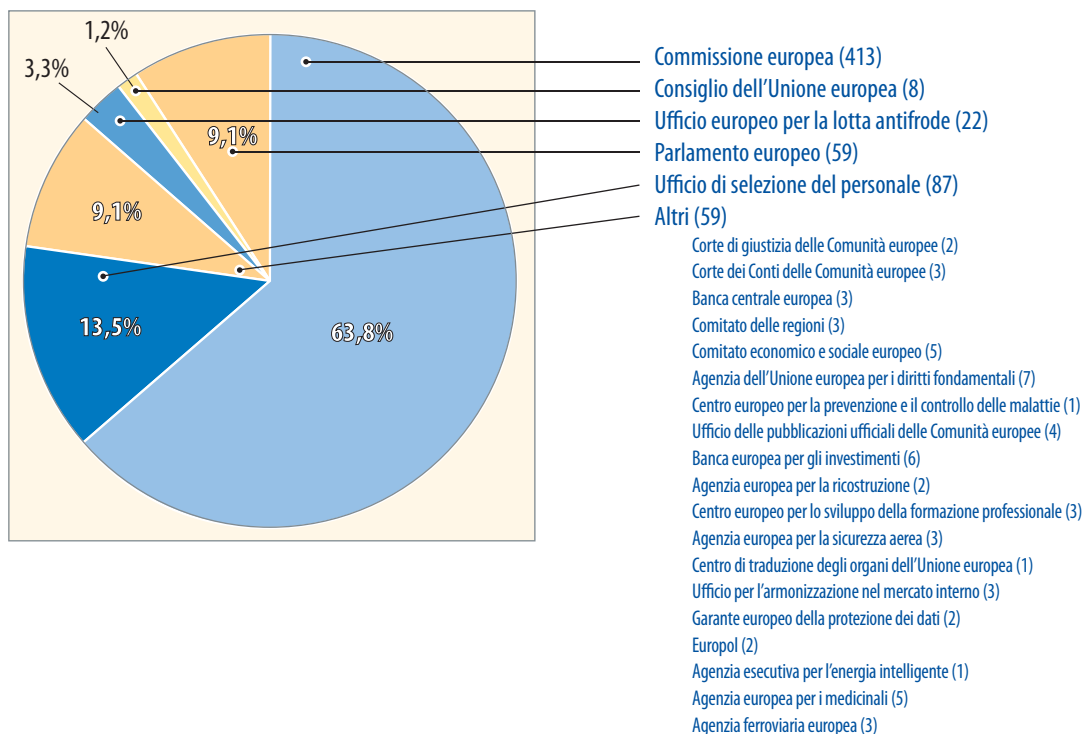


3 INDAGINI NEL 2007 641

Nel 2007, il Mediatore europeo ha esaminato 641 indagini, di cui 309 avviate nel 2007 (sei di propria iniziativa) e 332 non ancora concluse al 31.12.2006 (nove di propria iniziativa).

3.1 ISTITUZIONI E ORGANI SOTTOPOSTI A INDAGINE

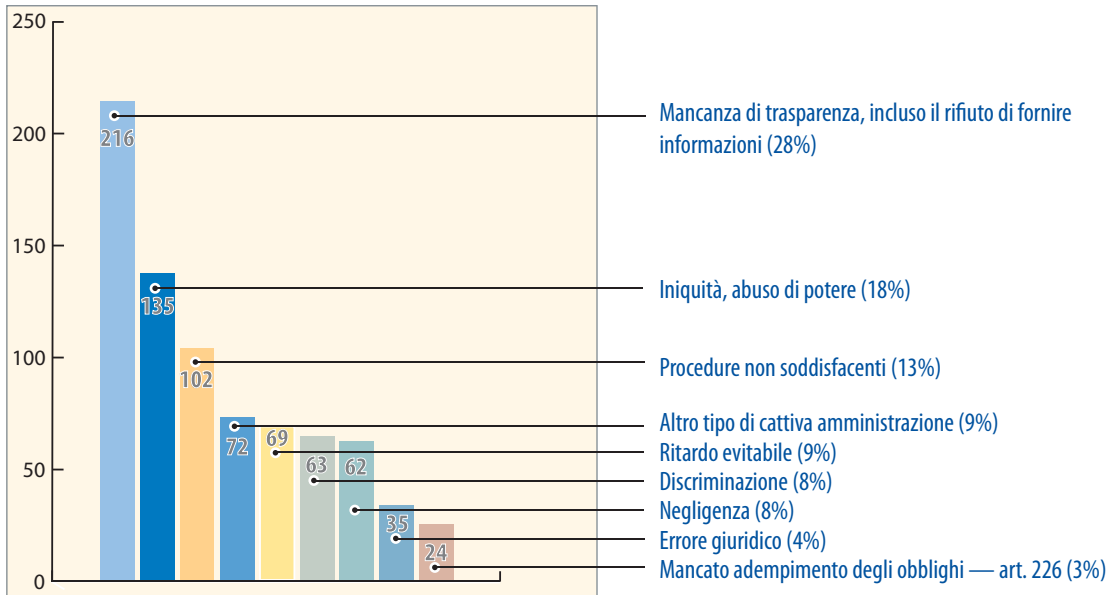
(In taluni casi, le istituzioni o gli organi coinvolti in un'indagine erano più di uno)





3.2 TIPI DI CASI DI PRESUNTA CATTIVA AMMINISTRAZIONE

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

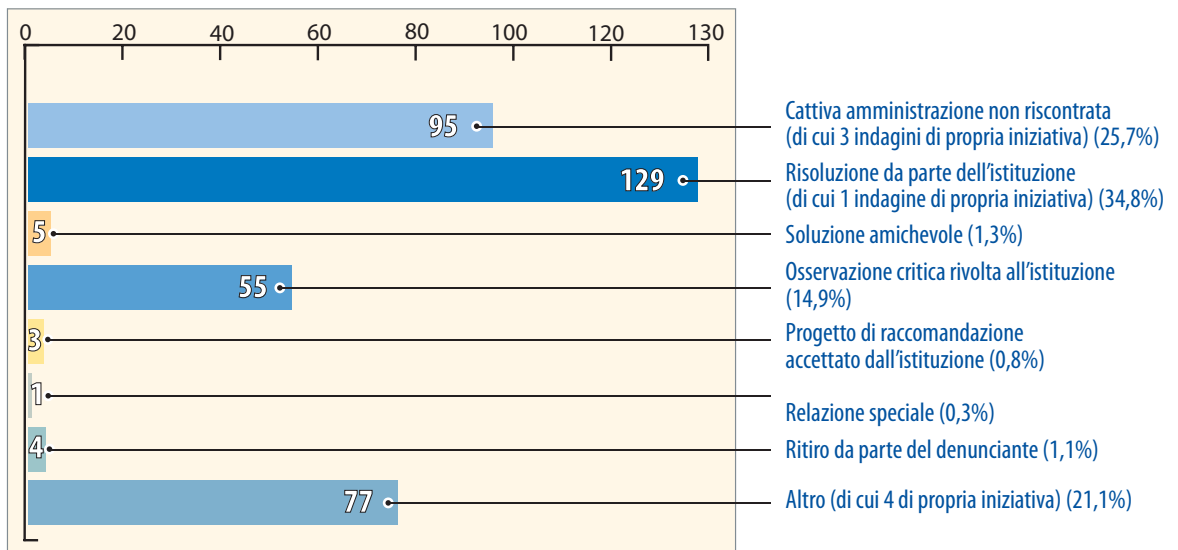


3.3 PROPOSTE DI SOLUZIONE AMICHEVOLE, PROGETTI DI RACCOMANDAZIONE E RELAZIONI SPECIALI NEL 2007

– Proposte di soluzione amichevole	30
– Progetti di raccomandazione.....	8
– Relazione speciale	1

3.4 INDAGINI CONCLUSE..... 348²

(Indagini concluse sulla base di una o più delle seguenti motivazioni)



² Di cui sette su iniziativa del Mediatore.



4 PROVENIENZA DELLE DENUNCE REGISTRATE NEL 2007

4.1 PROVENIENZA DELLE DENUNCE

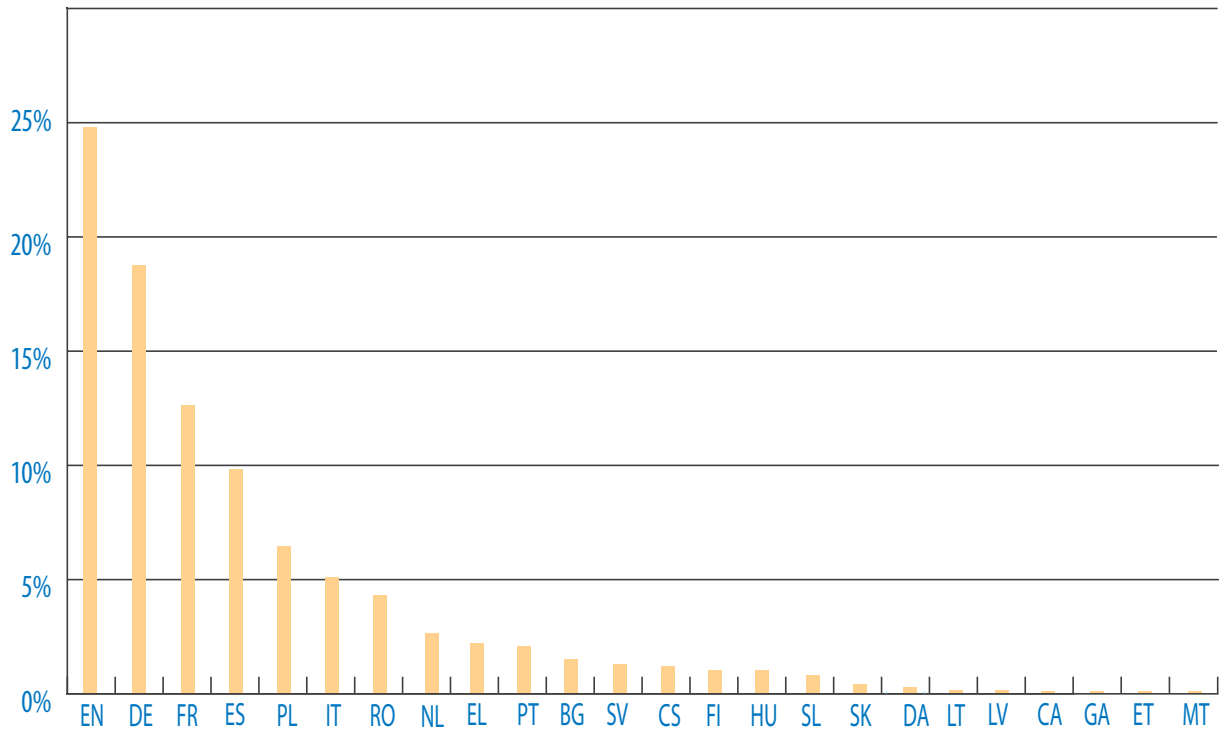


Società e associazioni
4,8% (155)






























Cittadini privati
95,2% (3 056)

4.2 RIPARTIZIONE LINGUISTICA DELLE DENUNCE





4.3 RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DELLE DENUNCE

Paese	Numero di denunce	% di denunce	Popolazione dell'UE in %	Indice ¹
 Lussemburgo	44	1,4	0,1	13,6
 Malta	26	0,8	0,1	10,0
 Cipro	46	1,4	0,2	8,9
 Slovenia	39	1,2	0,4	3,0
 Belgio	182	5,7	2,1	2,6
 Bulgaria	91	2,8	1,6	1,8
 Finlandia	62	1,9	1,1	1,8
 Irlanda	43	1,3	0,9	1,5
 Grecia	106	3,3	2,3	1,5
 Austria	75	2,3	1,7	1,4
 Portogallo	91	2,8	2,1	1,3
 Spagna	351	10,9	9,0	1,2
 Romania	162	5,0	4,4	1,2
 Svezia	61	1,9	1,8	1,0
 Ungheria	67	2,1	2,0	1,0
 Germania	507	15,8	16,6	1,0
 Repubblica ceca	59	1,8	2,1	0,9
 Polonia	214	6,7	7,7	0,9
 Slovacchia	27	0,8	1,1	0,8
 Paesi Bassi	74	2,3	3,3	0,7
 Francia	251	7,8	12,8	0,6
 Lituania	12	0,4	0,7	0,5
 Lettonia	8	0,2	0,5	0,5
 Danimarca	18	0,6	1,1	0,5
 Italia	182	5,7	11,9	0,5
 Estonia	4	0,1	0,3	0,5
 Regno Unito	156	4,9	12,3	0,4
Altri	200	6,2		
Ignoto	53	1,7		

¹ Il dato è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce per la percentuale di abitanti. Laddove l'indice è maggiore di 1, ciò indica che il paese in questione presenta più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero prevedere considerando la dimensione demografica. Tutte le percentuali riportate nella tabella sono state arrotondate al primo decimale.

CONTATTARE IL MEDIATORE EUROPEO

TRAMITE POSTA

Mediatore europeo
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasburgo
Francia

TELEFONICAMENTE

+33 3 88 17 23 13

TRAMITE FAX

+33 3 88 17 90 62

TRAMITE POSTA ELETTRONICA

eo@ombudsman.europa.eu

TRAMITE IL SITO WEB

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

IL MEDIATORE EUROPEO CONDUCE INDAGINI SU CASI DI CATTIVA AMMINISTRAZIONE
NELL'AZIONE DELLE ISTITUZIONI ED ORGANI COMUNITARI



www.ombudsman.europa.eu