

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

**It** Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

# ■ Compendio Il Mediatore europeo

# 2009

**Caro lettore,**

**B**ENVENUTO nel «Compendio 2009» del Mediatore europeo. La presente pubblicazione riporta i risultati più importanti conseguiti a favore dei denunciati lo scorso anno e esamina le principali sfide e opportunità cui l'istituzione si trova di fronte.

### **Un anno importante per i difensori civici**

Il 2009 è stato l'anno del 200° anniversario dell'istituzione della figura del difensore civico e i colleghi di tutto il mondo hanno celebrato questo evento a Stoccolma nel mese di giugno. Dal punto di vista del Mediatore europeo, il 2009 è stato il nostro quindicesimo anno di attività, che ha anche segnato la fine del mio primo mandato completo in qualità di Mediatore. La decisione del Parlamento europeo del 20 gennaio di quest'anno di rieleggermi per un secondo mandato costituisce, a mio avviso, un'approvazione del lavoro che questo ufficio sta svolgendo e ci incoraggia a continuare a lottare per un'amministrazione dell'UE più aperta, responsabile, improntata ad una cultura di servizio e orientata verso i cittadini.

È un periodo entusiasmante per guidare questa istituzione. Una delle principali priorità del Mediatore per i prossimi cinque anni sarà quella di contribuire a far sì che l'UE garantisca ai cittadini i benefici promessi dal Trattato di Lisbona. In questo contesto, promuoverò, in particolare, il diritto fondamentale a una buona amministrazione, sancito dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Dato l'elevato numero di indagini svolte ogni anno per quanto riguarda la mancanza di trasparenza (36% delle indagini nel 2009), continuerò a insistere sul diritto fondamentale di accesso ai documenti. Mi adopererò inoltre affinché i cittadini conoscano e si avvalgano in modo appropriato del diritto di rivolgersi al Mediatore e di presentare petizioni al Parlamento, cosicché possano utilizzare al meglio i mezzi di ricorso.

### **Un anno positivo in termini di risultati**

Una seconda priorità del Mediatore consisterà nel rafforzare la cultura del servizio nell'amministrazione dell'UE. Dalle risposte alle mie indagini emerge chiaramente che le istituzioni, organi od organismi dell'Unione europea rispettano già un elevato standard di pratica amministrativa. In oltre la metà dei casi archiviati nel 2009 (56%), l'istituzione interessata ha accettato una soluzione amichevole o ha composto la questione, rispetto al 36% del 2008. Nove casi esemplari, evidenziati nelle pagine seguenti, rappresentano un modello delle migliori pratiche nella reazione alle denunce.

Sono state avviate quattro indagini di propria iniziativa su questioni sistematiche riguardanti la Commissione europea, quali la tempestività dei pagamenti e l'accesso a documenti nelle procedure di infrazione. Il Mediatore ha anche trattato una serie di casi su importanti questioni di principio, quali la necessità di documentare adeguatamente le riunioni e le valutazioni. Anche questi casi sono sintetizzati nella prossima sezione.

Anche se il Mediatore ha dovuto formulare osservazioni critiche solo in 35 casi, rispetto ai 44 nel 2008 e ai 55 nel 2007, vi è ancora spazio per ulteriori miglioramenti. A tal fine, continuerò a dare seguito alle risposte delle istituzioni alle osservazioni critiche e alle ulteriori osservazioni pubblicando uno studio annuale sul mio sito web.

Il miglioramento della qualità dell'amministrazione a vantaggio dei cittadini è il termine di paragone di tutte le azioni del Mediatore. Per quanto riguarda il lavoro del mio ufficio, sono lieto di riferire che il tempo impiegato per completare le indagini si è ridotto da 13 mesi nel 2008 a nove mesi nel 2009. L'obiettivo è ridurre ulteriormente il tempo necessario per raggiungere risultati attraverso le indagini.

### **Un anno impegnativo dal punto di vista della comunicazione**

L'anno 2009 è iniziato con il varo del nuovo sito web del Mediatore, che contiene una guida interattiva per aiutare l'utente a individuare l'organismo più appropriato cui rivolgersi per sporgere le denunce. La guida si è rivelata un grande successo, fornendo consulenza a oltre 26 000 persone nel corso dell'anno. Il numero di denunce pervenute al nostro ufficio è diminuito da 3 406 nel 2008 a 3 098 nel 2009 in quanto più persone hanno potuto individuare il corretto destinatario già al primo tentativo. È motivo di forte incoraggiamento per



**Il Mediatore europeo** svolge indagini a seguito di denunce di casi di cattiva amministrazione all'interno delle istituzioni, organi od organismi dell'Unione europea, che possono essere presentate da qualunque cittadino comunitario, persona residente nell'UE, impresa o associazione di uno Stato membro. Il Mediatore è uno strumento rapido, flessibile e gratuito per risolvere problemi con l'amministrazione dell'Unione.

Per ulteriori informazioni nelle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea, visitare il sito <http://www.ombudsman.europa.eu>, dove troverete il presente opuscolo e i casi citati in questa pubblicazione, oltre alla versione integrale della relazione annuale 2009 (disponibile in inglese da aprile 2010 e in tutte le lingue ufficiali da luglio 2010).

me. Per garantire ulteriormente questo risultato, nel corso dell'anno abbiamo velocizzato la cooperazione con altre reti informative e di risoluzione di problemi, come Europe Direct e SOLVIT.

Abbiamo intensificato i nostri sforzi per venire incontro ai potenziali denunciatori, organizzando una serie di eventi con ONG, gruppi di interesse, imprese e gruppi di riflessione. Questo sforzo ha portato a un aumento del numero di indagini avviate, da 293 a 335, sulla base delle denunce ricevute. Rispetto al numero totale di denunce che hanno condotto ad un'indagine, il 16 % era stato presentato da società ed associazioni, e l'84 % da particolari.

Nell'80 % circa dei casi registrati, abbiamo potuto aiutare il denunciante avviando un'indagine sul caso, trasferendolo a un organo competente o dando consigli su dove rivolgersi. Oltre il 55 % dei casi rientrava nella competenza di un membro della rete europea dei difensori civici, confermando così la necessità di rafforzare ulteriormente la cooperazione fra il Mediatore europeo e i difensori civici nazionali e regionali e le commissioni per le petizioni nella rete.

Un altro importante risultato del 2009 è rappresentato dall'adozione di una dichiarazione sulla missione dell'istituzione, così formulata:

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

Sarò lieto di lavorare con il mio staff per perseguire con determinazione questi obiettivi negli anni futuri.

Strasburgo, 31 gennaio 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Riassunto di alcuni casi trattati nel 2009

**D**I SEGUITO sono descritti alcuni esempi di indagini svolte dal Mediatore, che coprono le principali categorie di denunce e includono tutti i casi esemplari individuati nel 2009.

## Questioni istituzionali e politiche

Il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver redatto in modo appropriato il verbale di una riunione nell'ambito di un'indagine antitrust, malgrado essa riguardasse direttamente l'oggetto dell'indagine. La critica è seguita a una denuncia da parte del produttore di microprocessori Intel (1935/2008/FOR).

La Banca europea degli investimenti ha accettato di migliorare il modo in cui documenta l'esame delle valutazioni dell'impatto ambientale, dopo che il Mediatore aveva riscontrato lacune in questa procedura. Questa valutazione riguardava decisione di

cofinanziare il progetto di treno ad alta velocità per collegare Madrid alla frontiera francese (244/2006/(BM)JMA).

La Commissione ha riconosciuto che sarebbe stato meglio non consentire a due propri funzionari di alto grado, che si occupavano di casi di anti-dumping, di accettare biglietti omaggio in tribuna d'onore per una partita di rugby da un fornitore di abbigliamento sportivo. Una ONG ha sostenuto che da questa situazione poteva scaturire un conflitto di interessi (1341/2008/MHZ).

## Mancanza di trasparenza

→→→ L'Ufficio europeo per la lotta antifrode ha accettato di pubblicare un lungo elenco di documenti dopo avere consultato le autorità giudiziarie competenti degli Stati membri interessati. I documenti erano stati chiesti da due società belghe (casi riuniti 723/2005/OV e 790/2005/OV).

→→→ L'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha accettato di consentire a tutti i candidati, e non solo ai candidati che non erano stati ammessi, di avere accesso ai punteggi ottenuti nelle loro prove. Tale decisione è seguita a una denuncia relativa al fatto che i candidati vincitori non potevano sapere quali punteggi avessero riportato (2346/2007/JMA).

## Controversie contrattuali e problemi con appalti

→→→ La Commissione ha accettato di considerare la possibilità di autorizzare retroattivamente il ricorso a subappalti al fine di cancellare un ordine di recupero di quasi 500 000 EUR. Il Mediatore ha invitato la Commissione a riconsiderare la sua posizione, dato che il denunciante aveva completato con successo i tre progetti in questione (2119/2007/ELB).

→→→ L'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura si è scusata in un caso relativo al rigetto di una domanda di finanziamento e ha annunciato di avere adottato misure per rimediare ai problemi individuati, accettando inoltre di riesaminare la domanda (1537/2008/(TJ)GG).

## Denunce per infrazione

→→→ Il Mediatore ha lodato la Commissione per il suo sostegno a un cittadino tedesco in un caso relativo ai diritti dei passeggeri aerei. La Commissione ha seguito attivamente il caso del denunciante e ha contattato le autorità francesi interessate per garantire che le norme pertinenti fossero applicate correttamente (2980/2008/GG).

→→→ La Commissione ha riaperto una procedura d'infrazione per verificare se la discarica di Malagrotta, presso Roma, fosse stata resa conforme alla direttiva applicabile. Tale decisione è seguita a un'indagine del Mediatore (791/2005/(IP)FOR).

## Questioni inerenti alle assunzioni

→→→ L'Agenzia esecutiva per la competitività e l'innovazione si è scusata e ha fornito ulteriori spiegazioni a un candidato non vincitore, affermando che avrebbe studiato misure per migliorare la conoscenza, da parte dei propri funzionari, delle norme amministrative applicabili (1562/2008/BB).

→→→ L'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca ha accettato di invitare il denunciante a un colloquio e ha confermato che, in futuro, avrebbe fornito ai candidati non vincitori informazioni adeguate sui possibili mezzi di ricorso (2003/2008/TS).

## Equità

→→→ La Commissione ha accettato di cancellare un ordine di recupero, riconoscendo che il rimborso avrebbe messo la denunciante in una situazione finanziaria molto

precaria. Il Mediatore ha plaudito alla Commissione per avere dato prova di comprensione e sensibilità in caso di situazioni personali difficili (1908/2007/JF).

## Quante denunce e quante indagini?

**N**EL 2009 il Mediatore ha registrato 3 098 denunce (a fronte di 3 406 nel 2008) e ha avviato 339 indagini (rispetto a 296 nel 2008). Nel corso dell'anno ha completato 318 indagini (contro 355 nel 2008). Complessivamente, il Mediatore ha gestito quasi 5 000 denunce e richieste di informazioni.

## Quali azioni ha intrapreso il Mediatore?

Quasi nell'80 % dei casi trattati (2 423), il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, trasferendo il caso a un organismo competente o fornendo consulenza in merito al referente a cui rivolgersi.

NOTA In alcuni casi, ai denunciante sono stati forniti vari tipi di consulenza, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.

Per quanto concerne i trasferimenti e le consulenze, il 53 % dei denunciante è stato indirizzato verso un membro della rete europea dei difensori civici, vale a dire un difensore civico regionale o nazionale di uno Stato membro, oppure verso la commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Alla Commissione europea è stato complessivamente trasferito il 18 % dei casi, mentre nel 45 % di essi i denunciante sono stati incoraggiati a rivolgersi ad altri organismi, tra cui SOLVIT, che si occupa di problemi causati da un'applicazione non corretta del diritto sul mercato interno da parte delle autorità pubbliche.

## Quali risultati sono stati ottenuti dalle indagini svolte?

In 179 casi chiusi nel 2009 si è ottenuto un esito positivo con la composizione della questione da parte dell'istituzione o l'accettazione consensuale di una soluzione amichevole. In 58 casi non si sono ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione. In 28 casi il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni per contribuire al miglioramento dei risultati futuri. Si è invece accertata una cattiva amministrazione in 37 indagini, due delle quali hanno portato all'accettazione di un progetto di raccomandazione da parte dell'istituzione, mentre 35 sono state chiuse con osservazioni critiche.

■ = 10 denunce

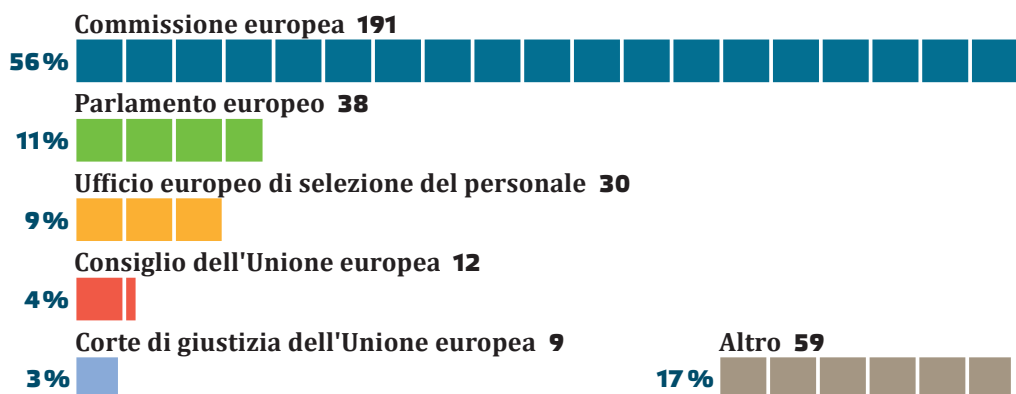
NOTA In alcuni casi, le indagini sono state chiuse con due o più motivazioni, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.



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

La maggior parte delle indagini avviate nel 2009 ha riguardato la Commissione europea (56 %). Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'Unione europea che prende decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia al centro delle denunce dei cittadini. Va notato, tuttavia, che mentre il numero assoluto di indagini avviate nei riguardi della Commissione si è ridotto di quattro volte nel 2009, il numero di indagini avviate nei confronti di Parlamento, EPSO, Consiglio e Corte di giustizia dell'Unione europea è aumentato (rispettivamente di dieci, dieci, due e sei indagini). In relazione alla Corte, è importante ricordare che il Mediatore può avviare indagini solo in merito all'attività non giudiziaria.

■ = 10 denunce

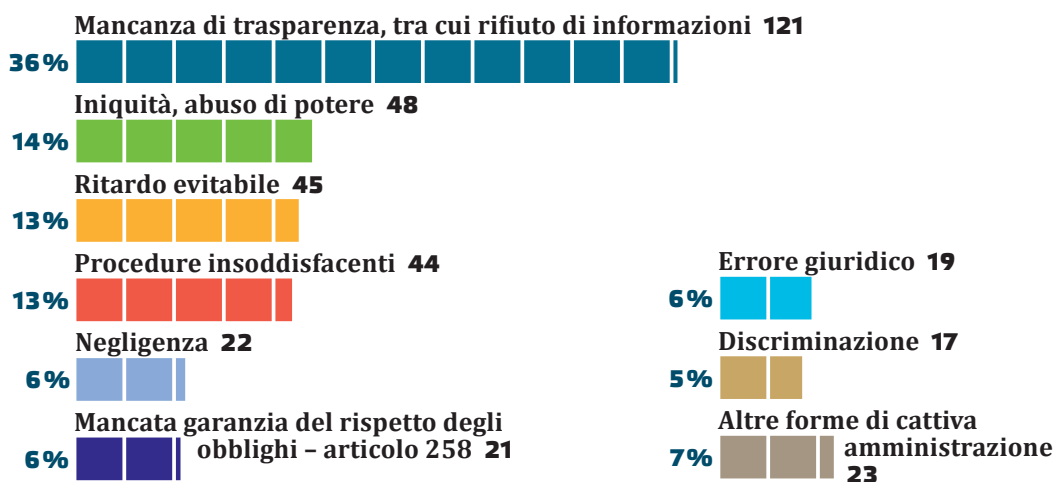


## Quali tipi di cattiva amministrazione sono stati valutati nelle indagini?

Si parla di cattiva amministrazione quando un'istituzione non agisce nel rispetto della legge, non ottempera ai principi di buona amministrazione o viola diritti fondamentali. Le denunce più comuni di cattiva amministrazione esaminate dal Mediatore nel 2009 hanno riguardato la mancanza di trasparenza (36 % delle indagini avviate).

■ = 10 denunce

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

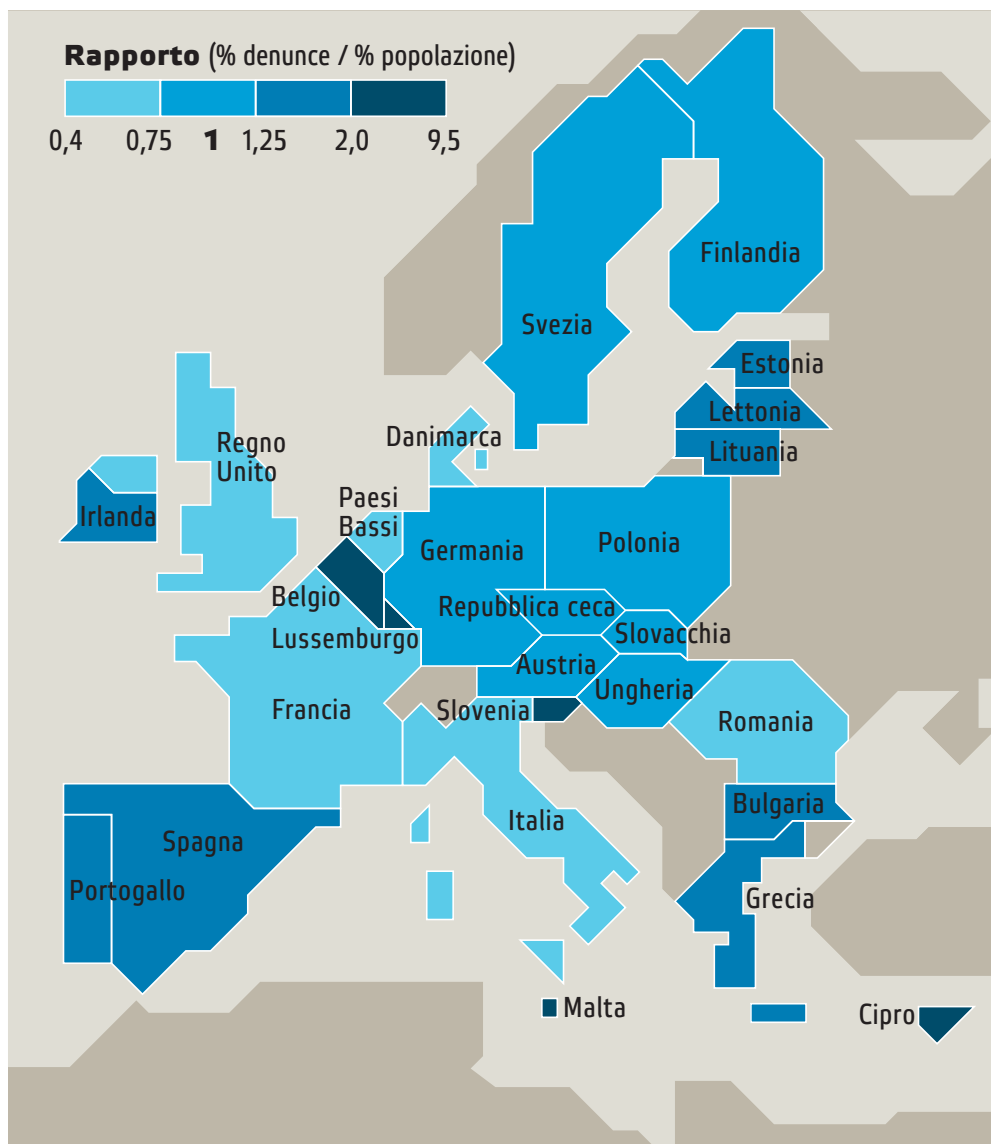


## Chi ha presentato denuncia?

NOTA Il rapporto delle denunce è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce totali di ogni Stato membro per la sua percentuale della popolazione totale dell'UE. Laddove l'indice è maggiore di 1,0, ciò indica che il paese in questione ha presentato più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero prevedere considerando la sua dimensione demografica.

Paese	Denunce
Germania	413
Spagna	389
Polonia	235
Francia	235
Belgio	207
Italia	183
Regno Unito	176
Portogallo	102
Grecia	91
Romania	81
Bulgaria	77
Austria	62
Repubblica ceca	59
Paesi Bassi	59
Ungheria	55
Finlandia	42
Svezia	42
Irlanda	40
Lituania	30
Lussemburgo	29
Slovenia	29
Slovacchia	27
Malta	25
Cipro	24
Danimarca	23
Lettonia	20
Estonia	17
Altri	157
Non noto	169

La cartina riportata di seguito mostra la tendenza con la quale i cittadini di ogni Stato membro presentano denuncia al Mediatore europeo. I dati si basano sul numero di denunce pervenute da ciascuno Stato membro rispetto alla sua dimensione demografica. Viene inoltre indicato il numero assoluto di denunce per ogni Stato membro.



## Mediatore europeo

1 Avenue du Président Robert Schuman  
 CS 30403  
 67001 Strasbourg Cedex  
 FRANCIA  
 Tel. +33 3 88 17 23 13  
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Unione europea, 2010

La riproduzione per scopi educativi e non commerciali è consentita purché si citi la fonte.  
 Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Stampato su CyclusPrint, carta fine da stampa prodotta esclusivamente da fibre riciclate.

QK-AD-10-001-IT-D · ISSN 1831-3612



Ufficio delle pubblicazioni