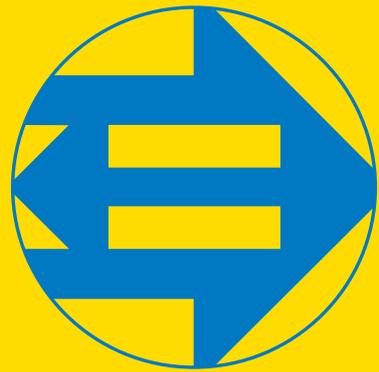
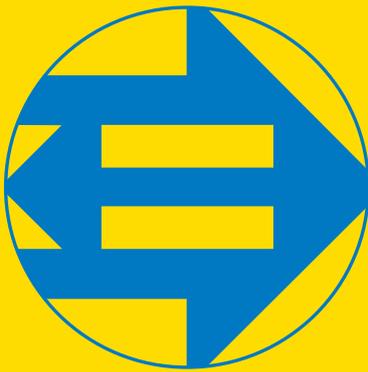
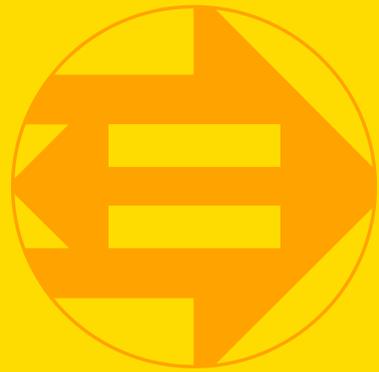
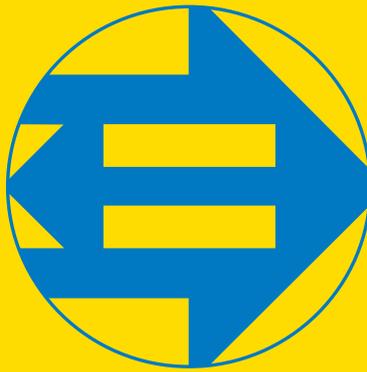
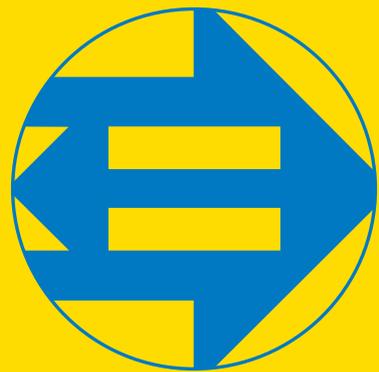
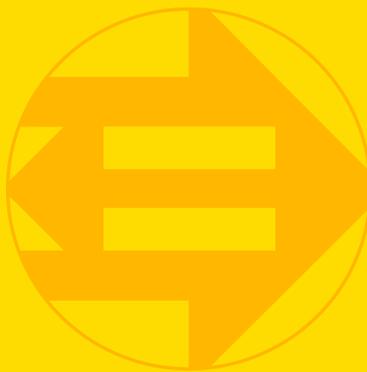
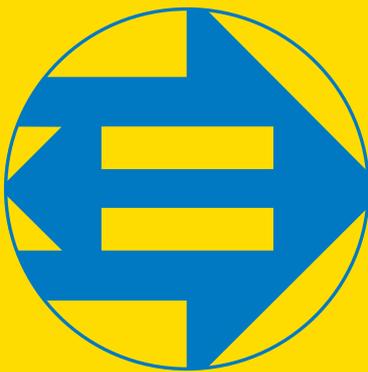




Mediatore
europeo
Compendio
2012

IT



Caro lettore,

benvenuto nel *Compendio 2012* del Mediatore europeo, che illustra i risultati più salienti conseguiti lo scorso anno ed esamina le principali sfide e opportunità che deve affrontare l'istituzione.

Un anno record in termini di denunce e indagini

Il 2012 è stato un anno particolarmente intenso per il Mediatore e il suo personale, con un numero record di indagini avviate e chiuse. Le 465 indagini avviate rappresentano un aumento del 18 % rispetto al 2011 (396). Il numero di indagini chiuse è aumentato del 23 % rispetto all'anno precedente e ha raggiunto un nuovo picco di 390. Più in generale, come nel 2011, il Mediatore ha aiutato direttamente oltre 22 000 persone trattando le loro denunce (2 442 casi), rispondendo a richieste di informazioni (1 211) o offrendo consigli attraverso la guida interattiva disponibile sul nostro sito web (19 281). Abbiamo ulteriormente intensificato i nostri sforzi per entrare in contatto con i cittadini pubblicando un videoclip che è disponibile sia sul nostro sito web che sul canale YouTube.

Grazie all'utile consulenza fornita tramite la guida interattiva, il numero di denunce non rientranti nel mandato del Mediatore europeo,



© Unione europea

pari a 1 720, è il più basso in dieci anni. Nel 2012 abbiamo inoltre reso più efficiente e veloce la procedura prevista per il trattamento di tali denunce. Abbiamo continuato ad archiviare la maggior parte delle indagini (69 %) nell'arco di un anno, migliorando leggermente il risultato ottenuto nel 2011 (66 %).

Il consiglio più comune fornito dal mio ufficio, in particolare tramite la guida interattiva, è contattare un membro della Rete europea dei difensori civici. Quasi il 60 % delle denunce trattate nel 2012 era di competenza di un membro della Rete. Per promuovere la cooperazione tra i membri della Rete abbiamo organizzato congiuntamente seminari a Bruxelles e Strasburgo, destinati rispettivamente ai difensori civici regionali e ai funzionari di collegamento degli uffici dei difensori civici nazionali.

Un anno positivo in termini di cooperazione con l'amministrazione dell'UE

Per la prima volta, nel 2012, possiamo fornire una risposta concreta alla domanda: «Quanto è efficace il Mediatore europeo?». Due documenti pubblicati lo scorso anno – lo studio sul seguito dato alle osservazioni critiche e alle osservazioni ulteriori, e una nuova relazione di conformità – hanno concluso che, in quattro casi su cinque, le istituzioni dell'UE ottemperano ai suggerimenti del Mediatore. A prescindere da questo impressionante risultato, continuerò a impegnarmi per favorire i più elevati standard di condotta nelle istituzioni, conformemente a quanto enunciato nella dichiarazione sulla missione del Mediatore. Tenendo presente questo obiettivo, il Mediatore ha pubblicato cinque principi del servizio pubblico che dovrebbero ispirare i funzionari dell'UE. Ho richiamato l'attenzione su tali principi in occasione

Il Mediatore europeo svolge indagini a seguito di denunce di casi di cattiva amministrazione all'interno delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione europea. Qualsiasi cittadino dell'UE, residente, impresa o associazione in uno Stato membro può presentare una denuncia al Mediatore. Ricorrendo al Mediatore è possibile risolvere problemi con l'amministrazione dell'UE in modo rapido, flessibile e gratuito. Per ulteriori informazioni in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea, visitare il sito (<http://www.ombudsman.europa.eu>), dove è possibile trovare questo *Compendio*, i casi citati nella presente pubblicazione, nonché la *Relazione annuale 2012*, disponibile in inglese da maggio 2013 e in tutte le altre lingue ufficiali da luglio 2013.



della riunione con i direttori generali della Commissione svoltasi a marzo, sottolineando in particolare che, in un momento in cui l'UE si trova ad affrontare una grave crisi, tali principi possono contribuire a rafforzare la fiducia tra i cittadini e le istituzioni. Il più grande evento per le parti interessate che abbiamo tenuto finora ha dato ai cittadini l'opportunità di discutere con i presidenti del Parlamento, della Commissione e del Consiglio dell'UE il tema «L'Europa in crisi: la sfida di conquistare la fiducia dei cittadini», riflettendo anche in questo caso un principio guida della dichiarazione sulla missione del Mediatore, ovvero costruire la fiducia attraverso il dialogo fra cittadini e Unione europea.

Un anno soddisfacente per i diritti dei cittadini

Nell'ottica di rafforzare le relazioni fra cittadini e istituzioni dell'UE, il Mediatore, assieme alla rete di ricerca sul diritto amministrativo dell'UE (ReNEUAL), ha esaminato, in occasione di una conferenza svoltasi in marzo a Bruxelles, la possibilità di adottare un insieme generale di norme di procedura amministrativa per le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'UE. Al fine di migliorare la sua attività a favore dei cittadini, il Mediatore ha partecipato a un progetto gestito dalla Fondazione europea per la gestione della qualità (EFQM), il cui esito, analogamente alla procedura in sé, è stato estremamente soddisfacente. Grazie alla realizzazione delle tre priorità di miglioramento individuate, il Mediatore ha ora ottenuto il riconoscimento «*Committed to Excellence*» (Impegno verso l'eccellenza) dell'EFQM.

La responsabilità del Mediatore nei confronti dei diritti delle persone con disabilità è stata riconosciuta nella decisione del Consiglio che approva il quadro a livello dell'UE di cui alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Assieme ad altri quattro organismi, compresa la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo, il Mediatore si adopererà per promuovere, proteggere e monitorare l'attuazione della Convenzione. È evidente che dobbiamo compiere sforzi ambiziosi, attivi e di vasta portata per garantire che l'UE sia in prima linea nell'assicurare il rispetto dei diritti delle persone con disabilità, conformemente a quanto stabilito sia nella Convenzione che nella Carta dei diritti fondamentali.

Tutte le suddette attività indicano che, alla fine del 2012, siamo a buon punto per quanto riguarda le promesse formulate nella strategia del Mediatore per il mandato 2009-2014. Poiché una delle finalità generali della strategia è garantire ai cittadini europei il pieno esercizio dei loro diritti, nel 2013, l'Anno europeo dei cittadini, saremo lieti di lavorare con energia ed entusiasmo rinnovati al raggiungimento di tale obiettivo.

Strasburgo, 31 gennaio 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Unione europea, 2013

Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con citazione della fonte.

Ideazione e impaginazione di Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarca, e EntenEller A/S, Valby, Danimarca. Caratteri utilizzati FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-463-2 . ISSN 1831-3612 . doi:10.2869/12490

QK-AD-13-001-IT-C

Mediatore europeo

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Il presente *Compendio* è pubblicato su Internet al seguente indirizzo:

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



Ufficio delle pubblicazioni

Casi esemplari del 2012

Dieci casi esemplari chiusi nel 2012 illustrano le buone pratiche. Sei casi sono relativi alla trasparenza, mentre un altro caso riguarda la Carta dei diritti fondamentali. Tra gli altri temi affrontati figurano le procedure di assunzione, il rispetto per i cittadini e il risarcimento dei danni.

Trasparenza

Nel caso **2016/2011/AN**, la **Banca centrale europea** (BCE) ha risposto positivamente al suggerimento del Mediatore di fornire al denunciante le informazioni richieste riguardo al contenuto di una lettera inviata dalla BCE al governo spagnolo. Nell'archiviare il caso, il Mediatore ha incoraggiato la BCE a continuare a considerare la trasparenza non soltanto come un obbligo giuridico, ma anche come un'opportunità per acquisire maggiore legittimità agli occhi dei cittadini.

Il Mediatore ha accolto con favore la combinazione di misure generali e istituzionali proposte nel contesto dell'indagine di propria iniziativa **OI/3/2011/KM**, che riguardava la capacità del **Consiglio** di rispondere alle domande di conferma entro i termini previsti dal regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti.

La **Commissione** ha illustrato a sua volta una serie di provvedimenti volti a migliorare l'ottemperanza alle disposizioni del regolamento (CE) n. 1049/2001, dopo che il Mediatore le aveva chiesto di spiegare quali misure intendesse adottare a seguito della sua indagine nel caso **849/2010/KM**. Ha inoltre autorizzato l'accesso ai documenti rilevanti, scusandosi per il ritardo. Nel caso **1161/2010/BEH**, la **Commissione** ha divulgato integralmente i documenti richiesti dal denunciante e ha riconosciuto che il ritardo con cui ha adottato una decisione era ingiustificabile.

L'**Agenzia europea per i medicinali** (EMA) ha convenuto, nel caso **2493/2008/FOR**, di fornire accesso al pubblico alle relazioni sulle reazioni avverse correlate a un medicinale antiacne. L'EMA era stata protagonista di un caso esemplare analogo nel 2011.

Nel caso **808/2011/MHZ**, il Mediatore ha lodato il **Consiglio europeo** per avere presentato le sue scuse a un cittadino che si era rivolto all'istituzione per esprimere la sua preoccupazione sull'utilizzo delle automobili di servizio. Il Mediatore ha ritenuto che le scuse

sincere del Consiglio rappresentino il migliore esempio di rispetto per i cittadini da parte dell'amministrazione dell'UE.

Carta dei diritti fondamentali

In risposta all'indagine di propria iniziativa **OI/3/2008/FOR**, la **Commissione** si è impegnata a riformare il proprio sistema di allarme rapido (EWS), un sistema computerizzato di gestione delle informazioni per l'identificazione di «minacce» agli interessi finanziari e alla reputazione dell'UE. Il Mediatore ha insistito sulla necessità di tutelare i diritti delle persone inserite nell'EWS, in particolare i diritti fondamentali di tali persone sanciti nella Carta (per esempio, il diritto di essere ascoltati e il diritto di accesso all'archivio), anche nel periodo precedente la riforma dell'EWS.

Finanziamenti pubblici

La **Commissione** ha accettato di rimborsare oltre 100 000 EUR a una ONG nel caso **53/2010/OV**, in risposta ad affermazioni in cui tale organizzazione sosteneva che la Commissione aveva violato il principio del legittimo affidamento per non aver rispettato la metodologia per la notifica dei costi concordata da entrambe le parti.

Cortesia

In risposta al caso **882/2009/VL**, aperto in seguito a un messaggio offensivo inviato al marito della denunciante nell'ambito di una procedura di recupero di assegni familiari asseritamente non dovuti, la **Commissione** (i) ha presentato una lettera di scuse e si è offerta di versare 500 EUR a titolo di risarcimento per il danno morale e (ii) ha organizzato una serie di sessioni formative interne volte a sottolineare l'importanza dei valori etici e della cultura del servizio.

Procedure di assunzione

Dopo l'intervento del Mediatore nel caso **371/2010/(MF)AN**, la **Commissione** ha adottato una nuova politica riguardante il riconoscimento dei diplomi nazionali, volta a tenere conto delle prassi dei diversi paesi. Ha inoltre dichiarato che il denunciante era idoneo a ricoprire i posti per cui si era candidato.

Quante denunce e quante indagini?

Nel 2012 il Mediatore ha registrato 2 442 denunce, di cui 740 rientranti nel suo mandato (a fronte delle 2 510 denunce, di cui 698 nell'ambito del suo mandato, registrate nel 2011). Ha avviato 465 indagini, rispetto alle 396 del 2011, completandone 390 nel corso dell'anno (318 nel 2011). Complessivamente, il Mediatore ha gestito 3 671 denunce e richieste di informazioni (a fronte delle 3 828 del 2011).

Quali azioni ha intrapreso il Mediatore?

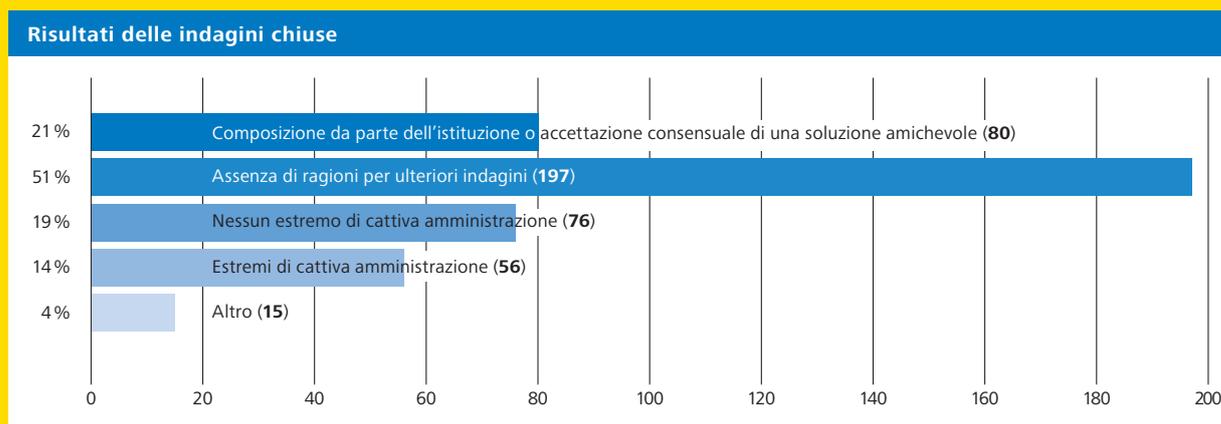
In oltre il 75 % dei casi (1 854)¹, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, trasferendo il caso a un organismo competente o fornendo consulenza al denunciante in merito all'istanza cui rivolgersi. Il 52 %² dei casi per i quali il Mediatore ha stabilito il trasferimento o su cui ha fornito la propria consulenza è stato indirizzato a un altro membro della Rete europea dei difensori civici, vale a dire un difensore civico nazionale o regionale, oppure alla Commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Alla Commissione è stato complessivamente trasferito l'11 % dei casi. Nel 43 % dei casi, il Mediatore ha incoraggiato il denunciante a rivolgersi ad altri organismi, tra cui SOLVIT. Tale rete UE si occupa dei problemi di natura transfrontaliera causati da una scorretta applicazione del diritto dell'Unione europea da parte delle amministrazioni pubbliche degli Stati membri.

Origine delle denunce sfociate nelle indagini chiuse nel 2012

Imprese, associazioni e altri	
sogetti giuridici	14,7% (56)
Privati cittadini	85,3% (324)

Esito delle indagini

In 89 casi chiusi nel 2012, si è ottenuto un esito positivo con la composizione della questione da parte dell'istituzione, l'accettazione consensuale di una soluzione amichevole o l'accoglimento di un progetto di raccomandazione. In 76 casi non si sono ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione, che sono invece stati riscontrati in 56. In nove di questi (rispetto ai 13 del 2011) l'istituzione ha accettato in parte o integralmente un progetto di raccomandazione. Quarantasette casi sono invece stati chiusi con osservazioni critiche. In 30 casi il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni per contribuire al miglioramento dei risultati futuri. Nel corso dell'anno ha inoltre presentato una relazione speciale al Parlamento europeo.



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

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

1. Questo dato comprende 95 denunce registrate verso la fine del 2011 e trattate nel 2012. Non comprende 18 denunce registrate verso la fine del 2012, che al termine dell'anno erano ancora in fase di trattamento per stabilire quale azione intraprendere.

2. La somma di queste percentuali supera il 100 % perché, in alcuni casi, il Mediatore ha fornito ai denunciati più di un'indicazione.

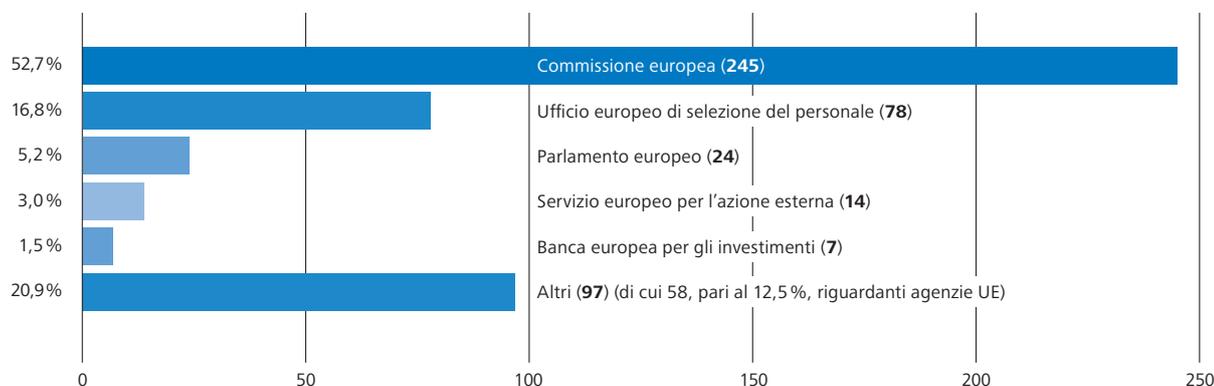
Quali istituzioni, organi o organismi sono stati oggetto delle indagini svolte?

La maggior parte delle indagini avviate nel 2012 ha riguardato la Commissione, ossia 245 casi (52,7 %). Il corrispondente dato per il 2011 è stato di 231 (58 %). 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. L'Ufficio europeo di selezione del personale e il Parlamento europeo seguono rispettivamente con 78 indagini (42 nel 2011) e 24 indagini (16 nel 2011).

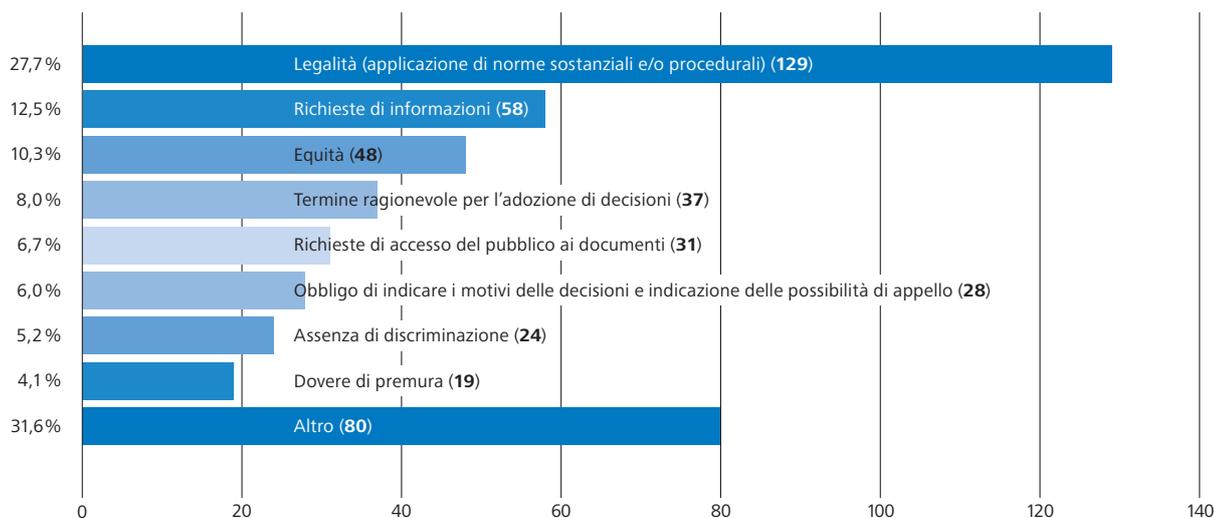
Quali tipi di cattiva amministrazione sono stati valutati nelle indagini?

Si parla di cattiva amministrazione quando un'istituzione non agisce nel rispetto della legge, non ottempera ai principi di buona amministrazione o viola diritti fondamentali. I principali tipi di presunta cattiva amministrazione oggetto delle indagini del Mediatore nel 2012 hanno riguardato la legalità, le richieste di informazioni, l'equità nonché il termine ragionevole per l'adozione di decisioni.

Istituzioni e organi oggetto delle indagini



Presunta cattiva amministrazione riguardante:



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

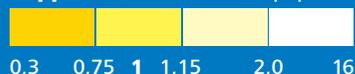
Chi ha presentato denuncia?

La cartina riportata di seguito illustra l'origine nazionale delle denunce registrate dal Mediatore nel 2012. Come evidenzia il valore del rapporto relativo alle denunce, il numero di denunce provenienti da uno Stato membro non necessariamente è direttamente proporzionale alla dimensione della sua popolazione.

Paese	Numero di denunce	Rapporto
Lussemburgo	39	16,0
Cipro	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgio	182	3,5
Slovenia	31	3,2
Irlanda	50	2,3
Bulgaria	66	1,7
Ungheria	76	1,6
Spagna	340	1,5
Portogallo	77	1,5
Lituania	23	1,3
Grecia	74	1,3
Lettonia	16	1,3
Slovacchia	34	1,3
Danimarca	34	1,3
Polonia	235	1,2
Austria	45	1,1
Estonia	7	1,0
Finlandia	25	0,9
Svezia	38	0,9
Repubblica ceca	42	0,8
Germania	273	0,7
Paesi Bassi	51	0,6
Romania	58	0,5
Regno Unito	162	0,5
Francia	138	0,4
Italia	118	0,4
Altri paesi	138	
Non conosciuto	26	

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

Rapporto (% denunce / % popolazione)



Per una versione a caratteri più grandi della presente pubblicazione, contattare l'ufficio del Mediatore europeo. Ci adopereremo altresì per fornire una versione audio su richiesta.

