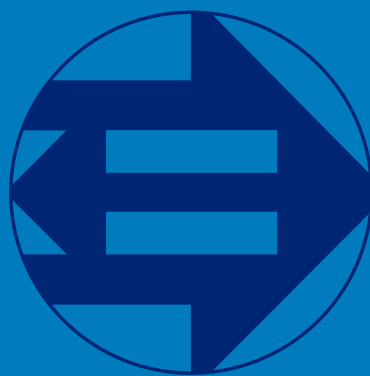
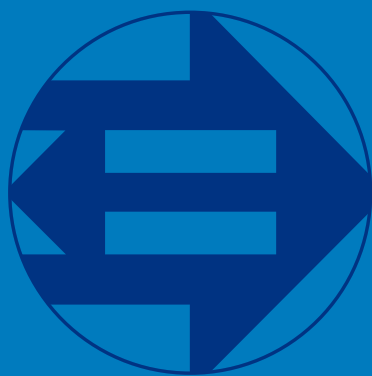




Mediatore
europeo

Relazione annuale
2012

IT



Dichiarazione sulla missione 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.



Mediatore
europeo

Relazione annuale
2012





Indice

Introduzione del Mediatore	4
1 Denunce e indagini	11
1.1 Il mandato e le procedure del Mediatore	12
1.2 Panoramica delle denunce esaminate nel 2012	18
1.3 Analisi delle indagini avviate	24
1.4 Risultati delle indagini del Mediatore	29
1.5 Casi esemplari di buona prassi	36
1.6 Analisi tematica delle indagini concluse	38
1.7 Trasferimenti e consulenza	58
2 Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate	61
2.1 Rapporti con istituzioni, organi e organismi dell'UE	62
2.2 Rapporti con difensori civici e organismi analoghi	63
2.3 Rapporti con altre parti interessate	66
2.4 I diritti delle persone con disabilità	71
3 Risorse	73
3.1 Personale	74
3.2 Bilancio	76
3.3 Impiego delle risorse	77
Come rivolgersi al Mediatore europeo	78

Introduzione del Mediatore



Sono lieto di presentare la *Relazione annuale* del Mediatore europeo per il 2012. Queste pagine offrono un resoconto completo delle nostre attività relative al trattamento delle denunce, una panoramica dei nostri sforzi volti a promuovere la buona amministrazione presso le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione europea nonché una descrizione delle nostre attività di informazione finalizzate a garantire che i cittadini possano esercitare appieno i propri diritti.



La relazione comincia con questa introduzione che richiama l'attenzione sui fatti salienti del 2012. Il capitolo 1 presenta una panoramica completa del lavoro svolto dal Mediatore nel trattamento delle denunce e nella conduzione di indagini, illustrandone altresì il mandato e le procedure da lui seguite. Il capitolo 2 è dedicato ai rapporti del Mediatore con le altre istituzioni, organi e organismi dell'UE¹, con la comunità dei difensori civici nazionali, regionali e locali in Europa nonché con altre importanti parti interessate. Comprende inoltre, per la prima volta, una sezione dedicata ai diritti delle persone con disabilità. Infine il capitolo 3 fornisce ragguagli sul personale e sul bilancio del Mediatore.

Un anno record per numero di denunce e di indagini

Il 2012 è stato un anno di attività particolarmente intensa per il Mediatore europeo e il suo personale, in cui si è registrato un numero eccezionalmente elevato di indagini avviate e concluse. Le 465 indagini avviate hanno fatto registrare un aumento del 18 % rispetto al 2011². Il numero di indagini concluse, pari a 390, è aumentato del 23 % rispetto all'anno precedente, raggiungendo così un nuovo record. Più in generale, come nel 2011, il Mediatore europeo ha fornito aiuto a oltre 22 000 persone trattando le denunce presentate (2 442 casi), dando risposta alle richieste di informazioni (1 211) o offrendo consulenza attraverso la guida interattiva disponibile sul nostro sito web (19 281).

Il numero totale di denunce presentate al Mediatore europeo è diminuito per il quarto anno consecutivo, a ulteriore conferma dell'efficacia della guida interattiva. Il numero delle denunce è sceso da un massimo di 3 406 nel 2008 a 2 442 nel 2012, principalmente perché sono diminuite le persone che presentano denuncia al Mediatore europeo in merito a casi che non rientrano nella sua competenza. Ogniqualvolta i cittadini si rivolgono erroneamente a noi invece di contattare l'autorità competente, ci adoperiamo per fornire loro consulenza o trasferire il caso ad altri organi. Il tipo di consulenza fornito più frequentemente è l'indicazione di contattare un membro della Rete europea dei difensori civici³. A tal proposito, quasi il 60 % delle denunce trattate nel 2012 erano di competenza di un membro della Rete, mentre poco più della metà di questi casi (30 % del totale) rientrava nel mandato del Mediatore europeo. Il dato relativo al numero delle denunce che esulano dal mandato del Mediatore, pari a 1 720, è il più basso degli ultimi 10 anni.

Ottimizzando il trattamento delle denunce che non ricadono nel mandato del Mediatore europeo, siamo riusciti ad accelerare notevolmente l'iter del loro trattamento nel 2012. Dato l'aumento del carico di lavoro complessivo, tuttavia, abbiamo impiegato un po' più di tempo, in media, per portare a termine le indagini: 11 mesi nel 2012, rispetto ai 10 mesi del 2011. Abbiamo comunque continuato a concludere la maggior parte delle indagini (69 %) entro un anno,

1. Per motivi di brevità, nella presente relazione con il termine «istituzione» si intende il complesso di istituzioni, organi e organismi dell'Unione europea.

2. Come illustrato nella *Relazione annuale 2011*, le procedure del Mediatore europeo sono state modificate nel 2011 e ciò ha comportato l'aumento eccezionale del numero di indagini avviate in quell'anno, pari a 396. L'ulteriore incremento registrato nel 2012 segnala che tale tendenza prosegue.

3. La Rete è attualmente composta da 99 uffici dislocati in 35 paesi europei e comprende i difensori civici nazionali e regionali nonché organi analoghi degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati all'adesione all'Unione europea e di altri paesi appartenenti allo Spazio economico europeo e/o allo spazio Schengen, oltre al Mediatore europeo e alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Introduzione del Mediatore

conseguendo un lieve miglioramento rispetto al risultato del 2010 (66 %). Siamo riusciti a ottenere tutto ciò grazie a una pianta organica che, nel 2012, contava in totale 66 posti e a stanziamenti di bilancio pari a 9 516 500 EUR.

Un anno di intensa attività di controllo sull'amministrazione dell'UE

Come avviene ogni anno, la maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore nel 2012 ha riguardato la Commissione europea (245 indagini, pari al 53 % del totale). Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'UE le cui decisioni hanno un impatto diretto sui cittadini, è logico che essa sia l'oggetto principale delle denunce di questi ultimi. Nei confronti dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), le cui decisioni hanno un impatto sui cittadini che desiderano lavorare nell'amministrazione dell'UE, sono state rivolte 78 indagini (17 %). Non soltanto il numero di indagini riguardanti EPSO è raddoppiato rispetto all'anno precedente (42 indagini), ma il Mediatore deve suo malgrado constatare che la risposta dell'Ufficio ad alcune delle questioni sollevate nel 2012 ha destato qualche preoccupazione.

Nel 2012, complessivamente, 24 delle indagini avviate hanno riguardato il Parlamento europeo (5 %), 14 il servizio europeo per l'azione esterna (3 %) e sette hanno riguardato la Banca europea per gli investimenti (1,5 %). Altre 97 indagini (21 % del totale) hanno riguardato altre istituzioni, organi e organismi dell'UE. Di tali indagini, 58 hanno riguardato le agenzie dell'UE, presso le quali ho proseguito il mio programma di visite, compiendone in tutto otto nel corso dell'anno.

Come ogni anno, anche nella presente relazione sono stati individuati alcuni casi esemplari che dovrebbero fungere da modello per quanto riguarda l'approccio da adottare in risposta alle questioni sollevate dal Mediatore europeo. Sei dei 10 casi esemplari di quest'anno riguardano la Commissione, mentre il Consiglio europeo, il Consiglio dell'UE, la Banca centrale europea e l'Agenzia europea per i medicinali si aggiudicano un caso esemplare ciascuno. Sei casi riguardano la trasparenza, mentre un ulteriore caso riguarda la Carta dei diritti fondamentali dell'UE. Sono comprese anche questioni inerenti l'assunzione di personale, il rispetto dei cittadini e risarcimenti.

Tali casi sono illustrati nella sezione 1.5 della presente relazione. L'analisi tematica che segue riporta i risultati più significativi in termini di fatto e di diritto delle decisioni con le quali il Mediatore ha chiuso le proprie indagini nel 2012. Gli aspetti principali oggetto dell'analisi tematica sono: (i) trasparenza, accesso pubblico e dati personali (22 % del totale delle indagini archiviate); (ii) la Commissione nel suo ruolo di custode dei trattati (22 %); (iii) aggiudicazione di appalti e concessione di sovvenzioni (7 %); (iv) esecuzione di contratti (4 %); (v) amministrazione e statuto dei funzionari (17 %); (vi) concorsi e procedure di selezione (21 %); (vii) questioni istituzionali, politiche e di altro genere (12 %). È degno di nota il fatto che, per la prima volta in assoluto, il numero di indagini riguardanti la Commissione nel suo ruolo di custode dei trattati è uguale al numero di indagini relative alla trasparenza. Dato l'importante ruolo che il Mediatore svolge in questo ambito, è deplorabile che la nuova comunicazione della Commissione sulla gestione dei rapporti con gli autori di denunce riguardanti l'applicazione del diritto dell'UE, a differenza di quella precedente, non sia stata indirizzata al Mediatore europeo. Nel mese di giugno 2012 il



Mediatore ha scritto a tale proposito una nota alla segretaria generale della Commissione europea.

Delle 390 indagini portate a termine nel 2012, 10 sono state condotte dal Mediatore di propria iniziativa. Il Mediatore ha constatato cattiva amministrazione in 56 casi (erano 47 nel 2011) e ha ottenuto un risultato positivo per il denunciante in nove di questi casi (rispetto ai 13 del 2011) formulando progetti di raccomandazioni che sono stati accolti. Nel 2012 il Mediatore ha emesso osservazioni critiche in 47 casi, cioè 12 in più rispetto al 2011. Anche questo è un motivo di preoccupazione per il Mediatore che continuerà a monitorare assiduamente il seguito che le istituzioni daranno alle sue osservazioni e proprio sul seguito dato a osservazioni critiche e a osservazioni ulteriori pubblicherà uno studio annuale. Quanto a quest'ultimo aspetto, nell'intento di migliorare la qualità dell'amministrazione, nel 2012 il Mediatore ha formulato osservazioni ulteriori in 30 casi.

Il numero di casi risolti dalle istituzioni o in cui si è giunti a una soluzione amichevole è leggermente calato, passando a 80 (rispetto a 84 nel 2011). In 197 casi (128 nel 2011), il Mediatore ha ritenuto che non fossero giustificate indagini ulteriori. Molti di essi hanno avuto tale esito a seguito dei cambiamenti apportati alla procedura semplificata che il Mediatore ha introdotto nel 2011. Non ha constatato cattiva amministrazione in 76 casi (64 nel 2011).

Un anno positivo dal punto di vista dell'efficacia dell'azione del Mediatore

Nel 2012, per la prima volta, abbiamo ricevuto una risposta concreta alla domanda: «Qual è il grado di efficacia dell'azione del Mediatore?». Due

pubblicazioni dell'anno scorso – lo studio sul seguito dato a osservazioni critiche e osservazioni ulteriori e una nuova relazione sulla conformità – giungono alla conclusione che in quattro casi su cinque (82 %) le istituzioni dell'UE si attengono ai suggerimenti del Mediatore. In altri termini, dei 120 casi sui quali è stato richiesto al Mediatore di pronunciarsi e formulare raccomandazioni nel quadro dei casi conclusi nel 2011, le istituzioni hanno fornito 98 risposte positive nel 2011 o nel corso del 2012. Pertanto lo studio di follow-up e la relazione di conformità sui casi chiusi nel 2012 saranno d'ora in poi incrociati per fornire un resoconto completo del grado di conformità con cui le istituzioni dell'UE si attengono alle indicazioni del Mediatore europeo. È nostra intenzione pubblicare una nuova relazione congiunta con cadenza annuale nel mese di novembre.

Il feedback sullo studio di follow-up che abbiamo ricevuto nel corso dell'anno dal presidente del Consiglio europeo Herman Van Rompuy ci ha ulteriormente convinto dell'utilità di tale prassi e, aspetto ancora più importante, della necessità di proseguire incessantemente il duro lavoro a favore dei cittadini. Il presidente Van Rompuy ha scritto:

«Questo lavoro è un ulteriore elemento essenziale per assicurare l'opinione pubblica che l'Unione dispone di un proprio sistema intrinseco di controlli e contrappesi. Anche per la grande maggioranza dei cittadini, che non ha bisogno di ricorrere al Mediatore, è importante sapere che tali garanzie esistono e sono perseguite attivamente».

È superfluo dire che intendiamo perseverare nei nostri sforzi volti a promuovere gli standard di condotta più elevati nelle istituzioni, conformemente a quanto previsto dal mandato del Mediatore. A tal fine, nel 2012, il Mediatore ha pubblicato, in tutte le lingue

Introduzione del Mediatore

ufficiali dell'UE, una serie di principi del servizio pubblico che dovrebbero ispirare la condotta dei funzionari pubblici dell'UE. I cinque principi sono l'impegno verso l'Unione europea e i suoi cittadini, l'integrità, l'obiettività, il rispetto per gli altri e la trasparenza. I suddetti principi tengono conto delle buone prassi degli Stati membri e sono stati formulati a seguito di una consultazione iniziale con la Rete europea dei difensori pubblici. È stata inoltre condotta una consultazione pubblica sulla prima bozza dei principi. Dopo la pubblicazione di tali principi, il Mediatore ha stilato le linee guida sull'etica e la deontologia per la propria istituzione.

Un anno di successi nel comunicare con i cittadini

Il Mediatore ha richiamato l'attenzione su tali principi nell'incontro avuto in marzo con i direttori generali della Commissione, sottolineando in particolare che, in una fase in cui l'UE si trova ad affrontare una grave crisi, questi principi possono contribuire ad aumentare la fiducia nel rapporto fra i cittadini e le istituzioni. L'evento più importante rivolto alle parti interessate da noi organizzato finora ha offerto ai cittadini la possibilità di affrontare il tema «*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*» (Europa in crisi: la sfida di conquistare la

fiducia dei cittadini); all'iniziativa hanno partecipato i presidenti del Parlamento, della Commissione e del Consiglio dell'UE. L'evento mirava a verificare quali misure concrete possono essere adottate dalle istituzioni europee e nazionali per conquistare la fiducia dei cittadini, in particolare misure che promuovano la fiducia attraverso il dialogo fra i cittadini e l'Unione. Il carattere interattivo dell'evento ha consentito al pubblico che non era presente in sala di seguire il dibattito in diretta streaming e di inviare domande e commenti via Twitter. Su un «tweet wall» nella sala del seminario venivano proiettati i contributi dei cittadini, offrendo agli oratori la possibilità di interloquire con essi. Quest'anno la pubblicazione di un videoclip sul nostro sito web e sul canale YouTube è un'ulteriore dimostrazione della nostra volontà di comunicare con i cittadini in modi stimolanti e innovativi.

Un altro momento importante nel calendario annuale di eventi tematici del Mediatore è la Giornata internazionale del diritto di sapere che si svolge ogni anno il 28 di settembre. Nel 2012, in cooperazione con il Meccanismo per il trattamento delle denunce della Banca europea per gli investimenti (BEI), il Mediatore europeo ha ospitato il seminario «*Transparency and accountability in international development banks*» (Trasparenza e responsabilità nelle banche di sviluppo internazionali).



L'evento principale dell'attività di comunicazione del Mediatore europeo nel 2012 è stato un seminario dal titolo «Europa in crisi: la sfida di conquistare la fiducia dei cittadini». José Manuel Barroso, presidente della Commissione europea, è stato uno dei principali oratori della manifestazione.



Il 28 settembre, il Mediatore ha ospitato un seminario a Bruxelles, organizzato in collaborazione con il Meccanismo per il trattamento delle denunce della BEI, intitolato «Giornata internazionale del diritto di sapere – Trasparenza e responsabilità nelle banche di sviluppo internazionali».



L'evento ha fatto seguito alla nona riunione annuale dell'*Independent Accountability Mechanisms* (IAM), che si è svolta dal 25 al 27 settembre 2012 ed è stata organizzata congiuntamente dal Mediatore europeo, dalla Banca europea per gli investimenti e dall'Università di Lussemburgo.

Il Mediatore ha partecipato all'organizzazione di altri tre eventi di grande rilievo per l'istituzione. In primo luogo, insieme alla *Research Network on EU Administrative Law* (ReNEUAL), il Mediatore ha organizzato a marzo una conferenza, tenutasi a Bruxelles, che ha esplorato la possibilità di adottare una normativa europea in materia di procedimenti amministrativi, ossia un insieme generale di norme in materia processuale amministrativa per le

istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione europea. Ha inoltre preso in esame i possibili contenuti di tali norme in merito al processo normativo, al processo decisionale per caso singolo, agli appalti pubblici e alle reti di informazione. In secondo luogo, il Mediatore ha partecipato all'organizzazione dell'ottavo seminario regionale della Rete europea di difensori civici, che si è svolto a Bruxelles nel mese di ottobre 2012. Il seminario è stato ospitato presso il parlamento fiammingo e il parlamento della federazione Vallonia-Bruxelles. Infine, in giugno, si è svolto a Strasburgo l'ottavo seminario di contatto della Rete europea dei difensori civici. Le sessioni conclusive del seminario sono state dedicate al ruolo dei difensori civici nella tutela e nella promozione dei diritti fondamentali.

L'ottavo seminario regionale della Rete europea dei difensori civici si è tenuto a Bruxelles dal 14 al 16 ottobre.



Introduzione del Mediatore

Un anno di importanti riconoscimenti per l'istituzione

Un aspetto dei diritti fondamentali sul quale il Mediatore ha concentrato particolarmente la propria attenzione nel 2012 è stato quello dell'integrazione delle persone con disabilità. Il ruolo centrale del Mediatore nell'ambito delle disabilità è stato riconosciuto allorché il Consiglio, in ottobre, ha dato la propria approvazione a un quadro di riferimento a livello dell'UE ai sensi della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Il Mediatore, insieme alla commissione per le petizioni del Parlamento, la Commissione europea, l'Agenzia dei diritti fondamentali dell'UE e il Forum europeo sulla disabilità, si adopererà per tutelare, promuovere e monitorare l'applicazione della convenzione. La convenzione dell'ONU è il primo trattato sui diritti umani che l'UE abbia mai ratificato. Il Mediatore attribuisce la massima importanza al fatto che l'Unione mantenga gli impegni che ha assunto nei confronti dei cittadini firmando e ratificando la convenzione.

Al fine di garantire l'uso ottimale delle risorse esistenti da parte dell'istituzione, il Mediatore ha partecipato a un progetto condotto dalla Fondazione europea per la gestione della qualità nel corso del 2012. Sia l'esito finale sia l'iter del progetto sono stati estremamente proficui. Avendo conseguito con successo le tre priorità di miglioramento individuate, il Mediatore è ora riconosciuto ufficialmente come «*Committed to Excellence*» (impegnato verso l'eccellenza). I tre progetti hanno riguardato in particolare (i) l'ottimizzazione del trattamento delle denunce che ricadono al di fuori del mandato; (ii) la definizione e chiarificazione delle responsabilità dei capi unità, dei direttori e del segretario

generale; (iii) l'adozione di un meccanismo semplificato di feedback per le denunce sotto forma di indagine via Internet sul grado di soddisfazione dei denunciati. Nel corso dell'anno il Mediatore ha inoltre condotto un'indagine sulla strategia e sulla governance, chiedendo a parti interessate esterne e interne di valutare le prestazioni dell'istituzione.

Uno sguardo all'anno prossimo

Le attività sin qui illustrate ci consentono di poter dire, al termine del 2012, che siamo in condizione di tenere fede agli impegni assunti nel quadro della strategia del Mediatore per il mandato 2009-2014⁴. Poiché una delle finalità generali di tale strategia è garantire che i cittadini europei possano esercitare appieno i propri diritti, siamo pronti a proseguire il nostro lavoro nel 2013, l'Anno europeo dei cittadini, con energia e determinazione rinnovate per conseguire questo obiettivo.

Strasburgo, 11 febbraio 2013

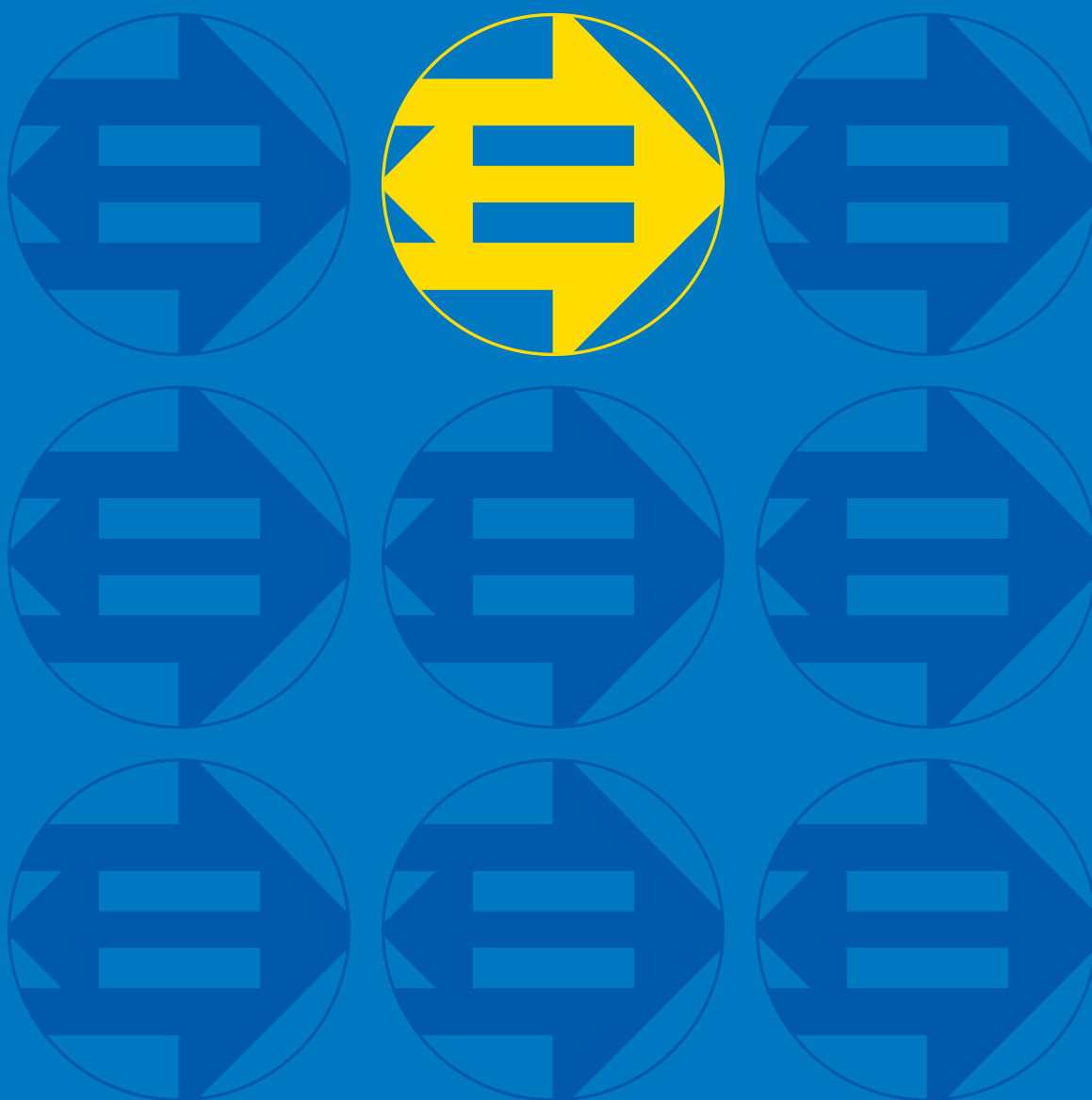


P. Nikiforos Diamandouros

4. Il documento in cui è esposta la strategia è disponibile in 23 lingue sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>).

1 Denunce e indagini

Il capitolo 1 illustra il mandato e le procedure del Mediatore, offre una panoramica delle denunce esaminate nel 2012 e contiene un esame approfondito delle indagini concluse. Comprende inoltre una sezione dedicata ai casi esemplari nonché un'analisi tematica. Il capitolo si conclude con una presentazione dei casi rinviati ad altri organi competenti per il trattamento delle denunce.



Denunce e indagini**1.1 Il mandato e le procedure del Mediatore****Il ruolo del Mediatore europeo**

La funzione del Mediatore europeo è istituita dal trattato di Maastricht in quanto parte della cittadinanza dell'Unione europea. L'articolo 24 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) riconosce il diritto di rivolgersi al Mediatore europeo come uno dei diritti di cittadinanza dell'Unione. Questo diritto è altresì sancito dalla Carta dei diritti fondamentali dell'UE (articolo 43). I casi di eventuale cattiva amministrazione sono portati all'attenzione del Mediatore prevalentemente mediante denuncia, ma il Mediatore può anche avviare indagini di propria iniziativa.

Il Mediatore opera in conformità dell'articolo 228 del TFUE nonché dello statuto del Mediatore¹ e delle disposizioni di esecuzione da lui adottate ai sensi dell'articolo 14 dello statuto². Lo statuto e le disposizioni di esecuzione sono reperibili sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu>) e su supporto cartaceo presso l'ufficio del Mediatore.

Il mandato del Mediatore

L'articolo 228 del TFUE abilita il Mediatore a ricevere denunce di casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni, degli organi o degli organismi dell'UE, salvo la Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali.

Istituzioni, organi e organismi dell'Unione

Le istituzioni dell'UE sono elencate all'articolo 13 del trattato sull'Unione europea (TUE). Non esistono definizioni o elenchi ufficiali degli organi e organismi dell'Unione. Il termine comprende organi istituiti dai trattati, come il Comitato economico e sociale europeo (CESE), nonché organi istituiti dalla legislazione, come l'Autorità bancaria europea (ABE). Il trattato di Lisbona ha ampliato il mandato del Mediatore al fine di includere l'eventuale cattiva amministrazione nel quadro della politica estera e di sicurezza comune, compresa la politica di sicurezza e di difesa comune.

Le denunce nei confronti di autorità pubbliche degli Stati membri esulano dal mandato del Mediatore europeo, anche qualora riguardino questioni inerenti al diritto dell'UE. Molte di queste denunce rientrano nel mandato dei difensori civici nazionali e regionali appartenenti alla Rete europea dei difensori civici (per maggiori dettagli, si veda di seguito il punto 1.7).

Le denunce nei confronti di autorità pubbliche degli Stati membri esulano dal mandato del Mediatore europeo, anche qualora riguardino questioni inerenti al diritto dell'UE.

1. Nel giugno 2008 il Parlamento europeo ha adottato una decisione per la revisione dello statuto del Mediatore, entrata in vigore il 31 luglio 2008 (decisione del Parlamento europeo 2008/587, del 18 giugno 2008, che modifica la decisione 94/262 concernente lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore; GU L 189 del 17.7.2008, pag. 25).

2. Il 3 dicembre 2008 il Mediatore ha rivisto le disposizioni di esecuzione per tener conto dei cambiamenti introdotti allo statuto nel giugno 2008 e dell'esperienza acquisita dal 2004, anno in cui le disposizioni erano state modificate per l'ultima volta. Le nuove disposizioni di esecuzione sono entrate in vigore il 1º gennaio 2009.

I casi di eventuale cattiva amministrazione sono portati all'attenzione del Mediatore prevalentemente mediante denuncia, ma il Mediatore può anche avviare indagini di propria iniziativa.



Cattiva amministrazione

Invitato dal Parlamento europeo a precisare il concetto di cattiva amministrazione, il Mediatore europeo ha proposto la definizione seguente, che è stata accolta dal Parlamento in una risoluzione approvata anche dalla Commissione:

«Si è in presenza di cattiva amministrazione allorquando un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante».

giurisdizionali dell'Unione e si ispira alle leggi nazionali. Il Mediatore pubblicherà una nuova edizione del codice all'inizio del 2013.

È importante sottolineare che la definizione sopra menzionata non limita la cattiva amministrazione ai casi in cui la norma o il principio violato sono giuridicamente vincolanti. I principi di buona amministrazione si spingono oltre: le istituzioni dell'UE non solo devono rispettare gli obblighi giuridici, ma anche porsi al servizio dei cittadini e garantire loro un trattamento adeguato

Il Mediatore ha elaborato una definizione di «cattiva amministrazione» che contempla il rispetto dello Stato di diritto, dei principi di una buona amministrazione e dei diritti fondamentali.

Il Mediatore ha elaborato una definizione di «cattiva amministrazione» che contempla il rispetto dello Stato di diritto, dei principi di una buona amministrazione e dei diritti fondamentali. La Carta dei diritti fondamentali considera il diritto a una buona amministrazione alla stregua di un diritto fondamentale dei cittadini dell'Unione (articolo 41).

Il 6 settembre 2001 il Parlamento europeo ha approvato il codice europeo di buona condotta amministrativa, che le istituzioni dell'Unione europea, le loro amministrazioni e i loro funzionari sono tenuti a rispettare nel quadro delle relazioni con il pubblico. Il codice tiene conto dei principi di diritto amministrativo europeo contenuti nella giurisprudenza degli organi

e nel pieno rispetto dei loro diritti. Sotto questo profilo, mentre l'illegalità nelle questioni rientranti nel mandato del Mediatore necessariamente implica cattiva amministrazione, non è sempre vero il contrario: i casi di cattiva amministrazione rilevati dal Mediatore europeo non implicano automaticamente l'esistenza di comportamenti illeciti suscettibili di sanzione giudiziaria³.

Tuttavia, la nozione di cattiva amministrazione è soggetta a limitazioni. Per esempio, il Mediatore ha sempre ritenuto che l'attività politica del Parlamento europeo non desse adito a possibili casi di cattiva amministrazione. Le denunce sporte contro le decisioni delle commissioni del Parlamento, come la commissione per le petizioni, esulano quindi dal mandato del Mediatore.

³. Cfr. sentenze del Tribunale del 28 ottobre 2004 nelle cause riunite T-219/02 e T-337/02, *Herrera/Commissione delle Comunità europee*, Racc. PI pagg. I-A-319 e II-1407, punto 101, e del 4 ottobre 2006 nella causa T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Commissione delle Comunità europee*, Racc. pag. II-3995, punto 128.

Denunce e indagini

Ricevibilità e fondatezza delle indagini

Prima che il Mediatore possa avviare un'indagine, le denunce devono soddisfare alcuni criteri di ricevibilità. Tali criteri, stabiliti dal pertinente articolo dello statuto, specificano che:

1. nella denuncia devono figurare chiaramente l'oggetto della stessa e l'identità della persona che la presenta (articolo 2, paragrafo 3, dello statuto);
2. il Mediatore non può intervenire nei procedimenti avviati dinanzi a un organo giurisdizionale né rimettere in discussione la fondatezza di una decisione giudiziaria di un siffatto organo (articolo 1, paragrafo 3, dello statuto);
3. la denuncia deve essere presentata entro due anni a decorrere dalla data in cui i fatti che la giustificano sono portati a conoscenza del ricorrente (articolo 2, paragrafo 4, dello statuto);
4. la denuncia deve essere preceduta dai passi amministrativi appropriati presso le istituzioni o gli organi interessati (articolo 2, paragrafo 4, dello statuto);
5. al Mediatore può essere presentata una denuncia inerente ai rapporti di lavoro tra istituzioni e organi comunitari e i loro funzionari o altri agenti soltanto se l'interessato ha esperito le possibilità interne di domanda o ricorso amministrativo (articolo 2, paragrafo 8, dello statuto).

L'articolo 228 del TFUE stabilisce che il Mediatore «procede alle indagini che ritiene giustificate». Nel corso del 2011, il Mediatore ha deciso che i casi nei quali offre al denunciante la possibilità di addurre informazioni supplementari, documenti giustificativi o ulteriori argomentazioni a sostegno del proprio caso devono essere classificati fra le «indagini di chiarimento». Qualora il Mediatore reputi che queste ulteriori informazioni trasmesse dal denunciante siano insufficienti o non convincenti, può chiudere l'indagine non avendo riscontrato cattiva amministrazione o non ritenendo giustificate ulteriori indagini, a seconda delle circostanze. Se, invece, sulla base delle informazioni o dei chiarimenti forniti dal denunciante appare utile chiedere un parere all'istituzione interessata, il Mediatore si attiverà in tal senso.

Per effetto di questa modifica nella classificazione, la percentuale dei casi ricevibili nei quali il Mediatore ha concluso che non ci fossero motivi per aprire un'indagine è scesa dal 40 % nel 2010 e dal 24 % nel 2011 ad appena il 12 % nel 2012. Questi casi «non fondati» riguardavano per la maggior parte casi già in corso di trattamento presso un altro organismo oppure casi riguardo ai quali il denunciante non aveva fornito le prove documentali necessarie per sostenere la propria denuncia. Come corollario, il numero di indagini avviate dal Mediatore è passato da 396 nel 2011 a 465 nel 2012.

L'articolo 228 del TFUE stabilisce che il Mediatore «procede alle indagini che ritiene giustificate».



Denunce e indagini di propria iniziativa

L'articolo 228 TFUE abilita il Mediatore a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro dell'UE. Il Mediatore è altresì legittimato ad avviare indagini di propria iniziativa. Tale facoltà consente al Mediatore di esaminare i casi di eventuale cattiva amministrazione portati alla sua attenzione da persone non autorizzate a presentare denuncia. È sua prassi concedere agli interessati nelle indagini di propria iniziativa le stesse opportunità procedurali valide per le indagini avviate a seguito di denunce. Nel 2012 il Mediatore ha avviato due indagini di propria iniziativa.

Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA). Il caso **OI/2/2012/VL** riguardava il fatto che la comunicazione del 2002 della Commissione sui rapporti con gli autori di denunce in materia di applicazione del diritto dell'Unione non era stata resa disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE. Infine il caso **OI/5/2012/BEH-MHZ** concerneva l'applicazione da parte della Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea (Frontex) dei suoi obblighi in materia di diritti fondamentali. Quest'ultima indagine ha anche richiesto una consultazione pubblica.

Nel 2012 sono state avviate altre otto indagini di propria iniziativa in relazione al programma di visite del Mediatore

Il Mediatore è inoltre legittimato a ricorrere al proprio potere d'iniziativa per affrontare problemi apparentemente di tipo sistemico delle istituzioni. Nel 2012 vi ha fatto ricorso in cinque occasioni.

Il Mediatore è inoltre legittimato a ricorrere al proprio potere d'iniziativa per affrontare problemi apparentemente di tipo sistemico delle istituzioni. Nel 2012 vi ha fatto ricorso in cinque occasioni. I casi **OI/1/2012/MHZ** e **OI/6/2012/MHZ** riguardavano l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). Il primo concerneva la fase in cui le commissioni giudicatrici nei concorsi generali verificano i documenti giustificativi dei candidati, mentre il secondo verteva sulle informazioni fornite negli inviti a manifestare interesse in merito alle possibilità di ricorso disponibili ai candidati. Analogamente, il caso **OI/3/2012/CK** riguardava le informazioni fornite ai candidati sull'esito delle procedure di selezione organizzate dalla

alle agenzie dell'UE⁴. Esse hanno riguardato il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop), la Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound), l'Unità europea di cooperazione giudiziaria (Eurojust), l'Ufficio europeo di polizia (Europol), il Comitato europeo per il rischio sistemico (CERS), l'ENISA, l'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA), e Frontex. Lo scopo di tali visite era quello di promuovere la buona amministrazione e di condividere le buone prassi. Informazioni esaurienti su queste indagini sono reperibili all'indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

⁴. Una spiegazione completa della procedura su cui sono basate queste visite è fornita nella *Relazione annuale 2011*.

Denunce e indagini

Le procedure del Mediatore

Procedure d'indagine scritte e semplificate

Tutte le denunce inviate al Mediatore sono registrate e ai denunciati viene inviato un avviso di ricevimento, solitamente entro una settimana dalla ricezione, il quale informa il denunciante in merito alla procedura che sarà seguita e include il numero di riferimento nonché il nominativo e il recapito telefonico della persona incaricata di seguire la denuncia. La lettera contenente tale avviso contiene altresì informazioni circa la protezione dei dati personali del denunciante.

Ogni denuncia viene quindi esaminata innanzitutto per valutare se rientra nel mandato del Mediatore. Nel 2011 il Mediatore ha deciso di rendere più efficiente il trattamento delle denunce non comprese nel suo mandato, allo scopo di comunicare al denunciante quanto prima possibile che non può occuparsi della sua denuncia. Attualmente è il Registro dell'ufficio del Mediatore a vagliare questo genere di denunce, spiegando ai denunciati perché una determinata denuncia non ricade nel mandato del Mediatore e, se possibile, trasferendo tali denunce a un organo competente o consigliando ai denunciati a chi rivolgersi. I denunciati possono formulare una richiesta motivata al Mediatore di riesaminare la propria decisione che una denuncia esula dal suo mandato.

La nuova procedura di trattamento di questo tipo di denunce ha ridotto in maniera significativa i tempi di risposta ai denunciati nei casi in cui la denuncia non ricade nel mandato del Mediatore.

Se la denuncia ricade nel proprio mandato, il Mediatore esamina se essa soddisfa o meno le condizioni applicabili di ammissibilità. Egli decide quindi, di norma entro un mese, se avviare un'indagine. Se non viene avviata nessuna indagine, al denunciante ne vengono comunicate le motivazioni.

Se il Mediatore ritiene necessario avviare un'indagine, ha una serie di possibilità a disposizione:

- Se sono necessarie ulteriori informazioni da parte del denunciante, il Mediatore può invitarlo a presentare chiarimenti. A seconda del contenuto dei chiarimenti, il Mediatore può decidere di chiudere il caso o, se ritiene che l'istituzione in questione debba fornire spiegazioni sulla propria posizione, può richiedere che essa formuli un parere.
- Il Mediatore può decidere di effettuare un'ispezione dei documenti presso il fascicolo depositato presso l'istituzione (si veda sotto) al fine di verificare se è necessario richiedere all'istituzione di emettere un parere.
- In alternativa all'avvio di un'indagine scritta su un eventuale caso di cattiva amministrazione e nell'intento di risolvere rapidamente il problema in questione, il Mediatore può contattare l'istituzione in via informale per cercare di giungere a una soluzione. È quanto si verifica spesso nei casi in cui la denuncia è motivata dalla mancata risposta da parte dell'istituzione o da una risposta giudicata inadeguata. Nel 2012, 53 casi sono stati risolti dopo che, con il suo intervento, il Mediatore è riuscito a ottenere in tempi rapidi una risposta a una corrispondenza rimasta inesa o in cui la risposta era risultata inadeguata⁵.

La nuova procedura di trattamento di questo tipo di denunce ha ridotto in maniera significativa i tempi di risposta ai denunciati nei casi in cui la denuncia non ricade nel mandato del Mediatore.

⁵. Come illustrato nella *Relazione annuale 2011*, la procedura del Mediatore in questo caso è stata modificata nel 2011 al fine di offrire al denunciante la possibilità di presentare osservazioni sulla risposta ricevuta dall'istituzione. Le principali implicazioni statistiche di questo nuovo approccio sono che ora il Mediatore archivia un minor numero di casi sulla base del fatto che sono stati risolti dall'istituzione, mentre conclude un maggior numero di casi in quanto non riscontra cattiva amministrazione o non ravvisa la necessità di ulteriori indagini.



Nel corso di un'indagine, il Mediatore informa il denunciante di tutti i provvedimenti adottati e, se decide di chiudere l'indagine, gli comunica i risultati e le proprie conclusioni.

Nel corso di un'indagine, il Mediatore informa il denunciante di tutti i provvedimenti adottati e, se decide di chiudere l'indagine, gli comunica i risultati e le proprie conclusioni. Le decisioni del Mediatore non sono giuridicamente vincolanti e non creano né diritti né obblighi azionabili in giudizio né per il denunciante né per l'istituzione interessata.

Esame di documenti e audizione di testimoni

L'articolo 3, paragrafo 2, dello statuto del Mediatore obbliga le istituzioni dell'UE a fornire al Mediatore tutte le informazioni da lui richieste e a concedergli accesso ai documenti pertinenti. I poteri del Mediatore di esaminare documenti gli permettono di verificare la completezza e l'accuratezza delle informazioni fornite dall'istituzione europea in questione. Pertanto, la capacità del Mediatore di condurre un'indagine approfondita e completa costituisce un'importante garanzia per il denunciante e per il pubblico. Il Mediatore esercita sempre più spesso i propri poteri di prendere visione dei documenti dell'istituzione in questione: nel 2012 vi ha fatto ricorso in 36 casi, rispetto ai 38 del 2011.

L'articolo 3, paragrafo 2, dello statuto impone ai funzionari e agli altri agenti delle istituzioni dell'UE di testimoniare su richiesta del Mediatore, sebbene essi rimangano vincolati dalle pertinenti disposizioni dello statuto dei funzionari, segnatamente l'obbligo del segreto professionale. Nel 2012 il Mediatore non si è avvalso della facoltà di sentire testimoni.

La revisione dello statuto del 2008 ha chiarito e consolidato l'obbligo del Mediatore di garantire la riservatezza delle informazioni e dei documenti ottenuti nel corso delle indagini. Nella versione emendata, lo statuto prevede che l'accesso del Mediatore a informazioni o documenti secretati, in particolare a documenti sensibili ai sensi dell'articolo 9 del regolamento (CE) n. 1049/2001⁶, sia subordinato al rispetto delle norme sulla sicurezza dell'istituzione europea in questione. Le istituzioni che forniscono le informazioni o i documenti secretati devono informare il Mediatore del loro carattere riservato. Inoltre il Mediatore deve concordare preventivamente con l'istituzione interessata le condizioni per il trattamento delle informazioni o dei documenti secretati o di altre informazioni coperte dal segreto professionale.

⁶. Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione; GU L 145 del 31.5.2001, pag. 43.

Denunce e indagini

1.2 Panoramica delle denunce esaminate nel 2012

Nel 2012 il Mediatore ha registrato⁷ 2 442 denunce; nel 2011 erano state 2 510. Delle 2 460 denunce esaminate⁸, il 30 % (740 denunce) rientravano nel mandato del Mediatore europeo.

Complessivamente il 67 % delle denunce ricevute nel 2012 erano state presentate tramite Internet.

Complessivamente il 67 % delle denunce ricevute nel 2012 erano state presentate tramite Internet, per la maggior parte (56 %) mediante il modulo elettronico di denuncia disponibile sul sito web del Mediatore nelle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea. Nel 2012 il Mediatore ha ricevuto e ha risposto

a oltre 1 200 richieste di informazioni. Sebbene l'indirizzo di posta elettronica del Mediatore rimanga lo strumento principale per la corrispondenza, 128 richieste sono pervenute e hanno ricevuto risposta mediante la posta ordinaria e il fax. La notevole riduzione delle richieste di informazioni ricevute negli ultimi anni (1 200 nel 2011, 1 000 nel 2010, 1 850 nel 2009, 4 300 nel 2008 e 4 100 nel 2007) dimostra il successo della guida interattiva del Mediatore, disponibile sul suo sito web dall'inizio di gennaio 2009, la quale consente alle parti interessate di ottenere informazioni senza dover trasmettere alcuna richiesta in tal senso. Nel 2012 il Mediatore ha trattato in totale oltre 3 600 denunce e richieste di informazioni.

La notevole riduzione delle richieste di informazioni ricevute negli ultimi anni dimostra il successo della guida interattiva del Mediatore, disponibile sul suo sito web dall'inizio di gennaio 2009.

Tabella 1.1: Casi trattati nel 2012

Denunce registrate nel 2012	2 442
Denunce esaminate nel 2012	2 460
Denunce di competenza di un membro della Rete europea dei difensori civici	1 467
Denunce di competenza del Mediatore europeo di cui:	740 228 non ricevibili 62 ricevibili ma prive di elementi sufficienti per avviare un'indagine 450 indagini avviate sulla base di denunce
Indagini avviate di propria iniziativa	15
Indagini archiviate di cui:	390 (comprese 10 di propria iniziativa) 206 risalenti al 2012 113 risalenti al 2011 71 risalenti ad anni precedenti

7. In questa categoria rientrano le denunce «registrate» nel corso di un determinato anno solare, rispetto a quelle «ricevute» nello stesso periodo ma registrate nell'anno successivo.

8. La categoria statistica di «esaminate» significa che il Mediatore ha concluso il proprio esame volto ad accertare se la denuncia (i) rientra nel suo mandato, (ii) soddisfa i criteri di ricevibilità e (iii) contiene elementi tali da giustificare l'avvio di un'indagine, e che ne ha informato il denunciante. A causa del tempo necessario per completare l'esame, il numero delle denunce «esaminate» in un dato anno è diverso dal numero delle denunce «registrate» nel medesimo anno. Il numero di denunce esaminate in un determinato anno comprende le denunce registrate alla fine dell'anno precedente ed esaminate all'inizio dell'anno in questione; non comprende invece il numero delle denunce registrate alla fine dell'anno in questione ed esaminate all'inizio dell'anno seguente.



Il Mediatore europeo ha avviato 450 indagini sulla base di denunce e altre 15 indagini di propria iniziativa (erano state, rispettivamente, 382 e 14 nel 2011).

Come mostra la figura 1.1⁹, il numero delle denunce di competenza del Mediatore è cresciuto nettamente fra il 2003 e il 2004, con una media che si è attestata attorno a 830 tra il 2005 e il 2008 ed è rimasta mediamente attorno a 730 dal 2009.

Come mostra la figura 1.2¹⁰, il numero delle denunce che esulano dal mandato del Mediatore è sceso a 1 720 nel 2012, la cifra più bassa mai registrata dal 2002.

Il Mediatore continua ad adoperarsi per ridurre ulteriormente il numero delle denunce non di sua competenza. A tal fine fornisce informazioni chiare su quello che può e non può fare e orienta i denunciati affinché possano rivolgersi fin da subito all'ufficio competente.

Figura 1.1: Numero delle denunce rientranti nel mandato del Mediatore nel periodo 2003-2012

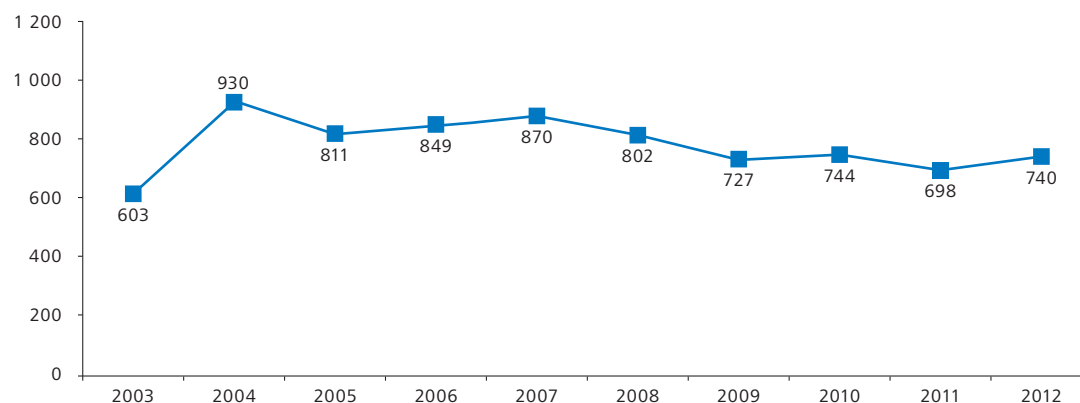
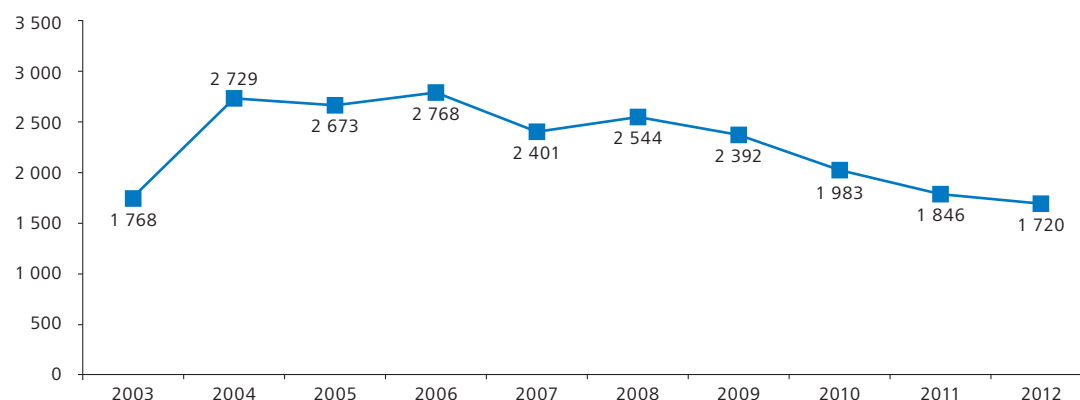


Figura 1.2: Numero delle denunce non rientranti nel mandato del Mediatore nel periodo 2003-2012



⁹. Nel 2005, 335 delle denunce presentate che rientravano nel mandato del Mediatore vertevano sullo stesso argomento. Per consentire un raffronto più accurato nel corso degli anni, nella figura 1.1 sono state prese in considerazione soltanto 11 di queste denunce.

¹⁰. Nel 2006, 281 delle denunce presentate che esulavano dal mandato del Mediatore vertevano sullo stesso argomento. Per consentire un raffronto più accurato nel corso degli anni, nella figura 1.2 sono state prese in considerazione soltanto 11 di queste denunce.

Denunce e indagini

La tabella 1.2 riporta le denunce registrate nel 2012 suddivise per Stato di provenienza. Tradizionalmente è la Germania, il paese più popoloso dell'Unione europea, quello da cui proviene il maggior numero di denunce, seguito dalla Spagna. Nel 2011, invece, non è stato così: la Spagna è passata dal secondo al primo posto e ha mantenuto questo primato anche nel 2012. Come nel 2011, è stata seguita da Germania, Polonia e Belgio. In proporzione al numero di abitanti, la maggior parte

delle denunce sono venute, anche nel 2012, da Lussemburgo, Cipro, Malta, Belgio e Slovenia.

Nel 2012, 17 Stati membri hanno presentato più denunce di quanto ci si sarebbe potuto aspettare considerando il numero di abitanti; nove paesi ne hanno presentate di meno, mentre il numero di denunce provenienti da uno Stato membro (l'Estonia) era proporzionale al numero dei suoi abitanti.

Tabella 1.2: Distribuzione geografica delle denunce registrate nel 2012

Paese	Numero di denunce	% di denunce	% della popolazione UE	Indice
Lussemburgo	39	1,6	0,1	16,0
Cipro	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgio	182	7,5	2,1	3,5
Slovenia	31	1,3	0,4	3,2
Irlanda	50	2,0	0,9	2,3
Bulgaria	66	2,7	1,6	1,7
Ungheria	76	3,1	2,0	1,6
Spagna	340	13,9	9,0	1,5
Portogallo	77	3,2	2,1	1,5
Lituania	23	0,9	0,7	1,3
Grecia	74	3,0	2,3	1,3
Lettonia	16	0,7	0,5	1,3
Slovacchia	34	1,4	1,1	1,3
Danimarca	34	1,4	1,1	1,3
Polonia	235	9,6	7,7	1,2
Austria	45	1,8	1,7	1,1
Estonia	7	0,3	0,3	1,0
Finlandia	25	1,0	1,1	0,9
Svezia	38	1,6	1,8	0,9
Repubblica ceca	42	1,7	2,1	0,8
Germania	273	11,2	16,6	0,7
Paesi Bassi	51	2,1	3,3	0,6
Romania	58	2,4	4,4	0,5
Regno Unito	162	6,6	12,3	0,5
Francia	138	5,7	12,8	0,4
Italia	118	4,8	11,9	0,4
Altri	138	5,7		
Non conosciuto	26	1,1		

Nota: L'indice è stato calcolato dividendo la percentuale delle denunce per la percentuale della popolazione. L'indice è superiore a 1 se il paese considerato ha presentato più denunce di quanto prevedibile tenuto conto del numero di abitanti. Le percentuali sono state arrotondate al primo decimale.



La cartina seguente mostra il numero di denunce che il Mediatore ha ricevuto da ciascuno Stato membro in proporzione al rispettivo numero di abitanti (si veda la nota alla tabella 1.2 relativa al calcolo dell'indice).

Indice (% di denunce / % della popolazione)



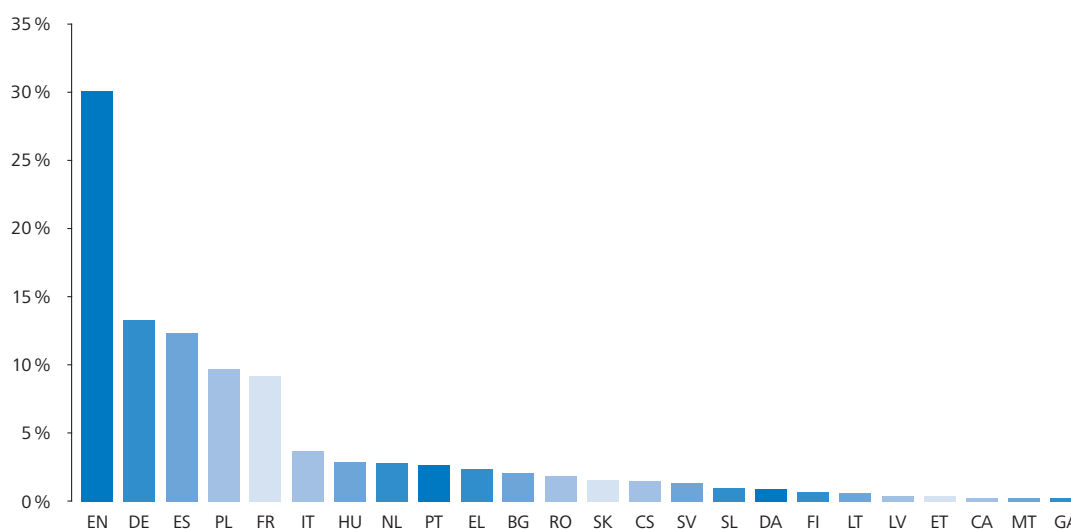
Denunce e indagini

Un denunciante può sottoporre la denuncia al Mediatore in una qualsiasi delle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea¹¹. Come si evince dalla figura 1.3, nel 2012 la maggior parte dei denunciante ha scelto di presentare le denunce al Mediatore in lingua inglese, con il tedesco e lo spagnolo rispettivamente al secondo e al terzo posto.

Come mostra la figura 1.4, in oltre il 75 % dei casi il Mediatore ha potuto aiutare il denunciante avviando un'indagine (nel 18,3 % dei casi), trasferendo la denuncia

a un organo competente o consigliando al denunciante a chi rivolgersi (57,1 %). La sezione 1.7 della presente relazione esamina i casi che sono stati inoltrati ad altri organi competenti o nei quali al denunciante è stata data consulenza per rivolgersi in altra sede. Nel 24,6 % dei casi esaminati nel 2012, il Mediatore ha concluso che non era possibile fornire ulteriore consulenza e ne ha informato il denunciante. In alcuni di essi è dovuto giungere a tale conclusione perché il denunciante non aveva indicato chi o cosa intendesse denunciare.

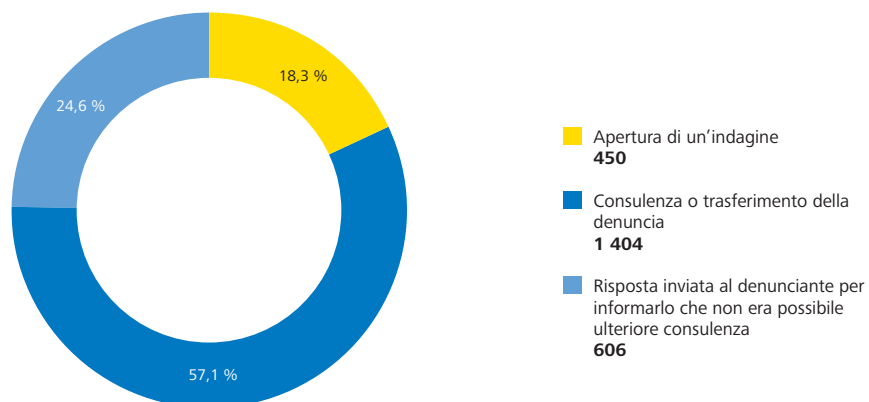
Figura 1.3: Distribuzione linguistica delle denunce



¹¹. Bulgaro, ceco, danese, estone, finlandese, francese, greco, inglese, irlandese, italiano, lettone, lituano, maltese, neerlandese, polacco, portoghese, rumeno, slovacco, sloveno, spagnolo, svedese, tedesco e ungherese. Grazie a un accordo sottoscritto nel novembre 2006 tra il Mediatore europeo e il governo spagnolo, i cittadini possono presentare denunce al Mediatore anche in una qualsiasi delle lingue co-ufficiali della Spagna (catalano/valenziano, galiziano e basco). Con la firma di questo accordo, il Mediatore ha allineato la propria prassi alle conclusioni del Consiglio dell'UE del giugno 2005, che prevedono l'uso di queste lingue per facilitare le comunicazioni dei cittadini spagnoli con le istituzioni dell'UE.



Figura 1.4: Azione adottata dopo il ricevimento di una denuncia



Nota: Le cifre riportate nella figura precedente comprendono le 95 denunce che sono state registrate verso la fine del 2011 e sono state trattate nel 2012. Queste cifre non comprendono, invece, le 18 denunce che sono state registrate verso la fine del 2012 e che alla fine di quell'anno erano ancora oggetto di esame per stabilire il tipo di azione da adottare.

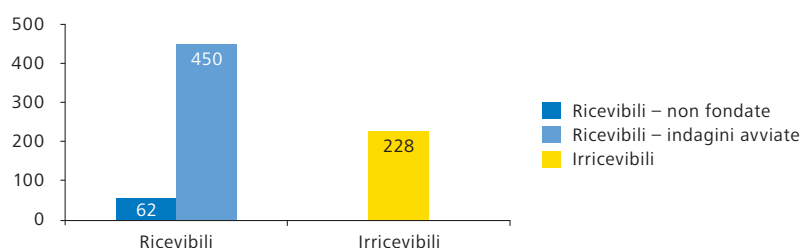
Denunce e indagini

1.3 Analisi delle indagini avviate¹²

Come già rilevato, nel corso del 2011 il Mediatore ha modificato le proprie procedure semplificate per facilitarne l'applicazione da parte dei cittadini.

Tutte le denunce rientranti nel mandato del Mediatore sono state sottoposte a un esame ulteriore per valutarne la ricevibilità. Su 740 denunce comprese nel mandato del Mediatore, 228 sono state giudicate irricevibili, mentre nel caso di altre 62, considerate ricevibili, il Mediatore non ha riscontrato motivi validi per avviare un'indagine.

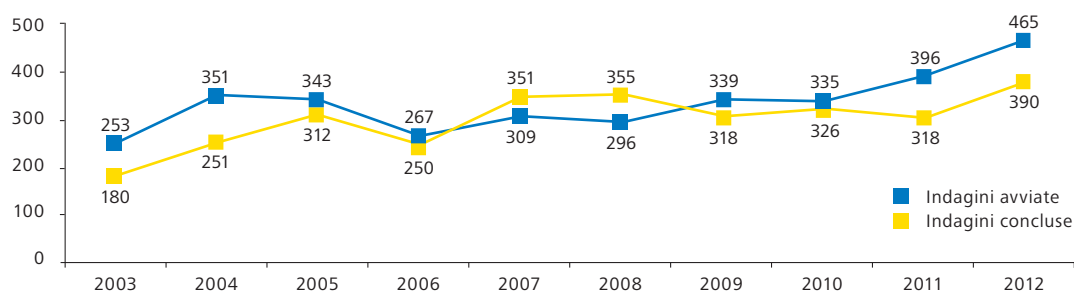
Figura 1.5: Denunce rientranti nel mandato del Mediatore europeo



Nel corso dell'anno considerato, il Mediatore ha avviato in totale 450 indagini a seguito di denunce, con un aumento del 18 % rispetto al 2011, e ha inoltre avviato 15 indagini di propria iniziativa.

Come mostra la figura 1.6, il numero di indagini avviate dal Mediatore nel 2012 è stato il più alto mai registrato, superiore ai livelli del 2011 (396) e del 2004 (351).

Figura 1.6: Andamento del numero di indagini



12. L'analisi proposta in questa sezione si riferisce al numero di indagini avviate nel 2012, non al numero complessivo di indagini esaminate durante l'anno.

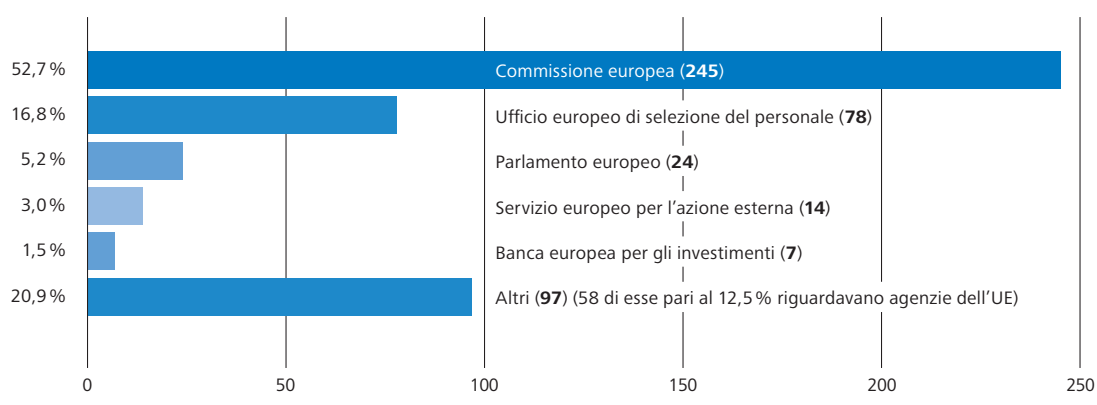


La maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore nel 2012 hanno riguardato la Commissione europea (con 245 denunce, pari al 52,7 %); nel 2011 erano state 231. Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'UE le cui decisioni hanno un impatto diretto sui cittadini, è ovvio che essa sia anche l'oggetto principale delle denunce dei cittadini. L'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) era al secondo posto,

con 78 denunce che lo riguardavano (42 nel 2011). Il numero delle indagini che il Mediatore ha avviato nei confronti del Parlamento europeo è aumentato del 50 % rispetto al 2011. Ha avviato 14 indagini relative al servizio europeo per l'azione esterna (SEAE) e sette riguardanti la Banca europea per gli investimenti (BEI). Altre 22 istituzioni, organi e organismi dell'UE sono stati oggetto di 97 indagini¹³.

La maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore nel 2012 hanno riguardato la Commissione europea.

Figura 1.7: Istituzioni e organi oggetto di indagini

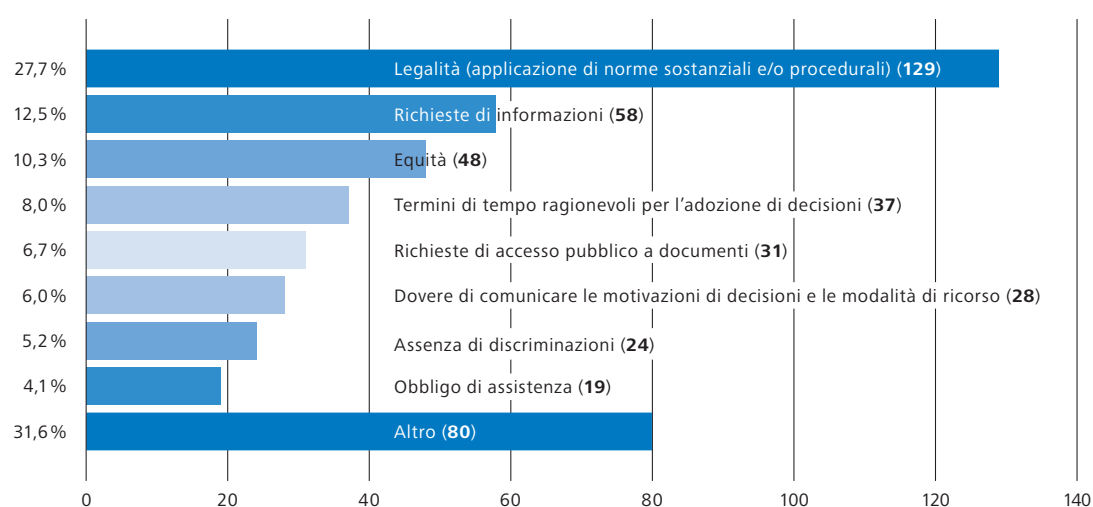


¹³. Frontex (5), Agenzia europea per le sostanze chimiche (5), Agenzia esecutiva per la ricerca (5), Agenzia europea per i medicinali (5), Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (5), Agenzia europea per la sicurezza aerea (4), Ufficio per l'Armonizzazione nel Mercato Interno (4), Agenzia europea per i diritti fondamentali (3), Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (3), Autorità bancaria europea (3), Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (2), Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (2), Agenzia esecutiva per la competitività e l'innovazione (2), Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (2), Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (1), Impresa comune Fusion For Energy (1), Agenzia europea per la difesa (1), Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (1), Istituto dell'Unione europea per gli studi sulla sicurezza (1), Istituto europeo di innovazione e tecnologia (1), Comitato europeo per il rischio sistemico (1), Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (1).

Denunce e indagini

Le principali fattispecie di presunta cattiva amministrazione sulle quali il Mediatore ha indagato nel 2012 riguardavano violazioni di legalità (27,7 % delle indagini), richieste di informazioni (12,5 %), equità (10,3 %), termini di tempo ragionevoli per l'adozione di decisioni (8 %).

Figura 1.8: Presunti casi di cattiva amministrazione riguardanti:



Nota: In alcuni casi un'indagine ha riguardato due o più presunte fattispecie di cattiva amministrazione; pertanto, la somma delle percentuali su indicate è superiore a 100.



La tabella 1.3 riporta le indagini avviate nel 2012 suddivise per Stato di provenienza. Al Belgio spetta il primato per numero di indagini avviate, seguito da Italia, Germania, Spagna e Regno Unito. In proporzione al numero di abitanti, la maggior parte delle indagini si sono basate su denunce inviate da Lussemburgo, Belgio, Slovenia e Irlanda. Come indica chiaramente il confronto con la tabella 1.2, il numero di denunce provenienti da uno Stato membro non è direttamente proporzionale al numero di indagini avviate.

Nel 2012, il numero di indagini avviate concernenti 11 Stati membri è stato maggiore di quanto ci si sarebbe potuto aspettare considerando il numero di abitanti di tali stati; 14 paesi ne hanno presentate di meno, mentre il numero di denunce provenienti da due Stati membri (la Spagna e il Portogallo) è stato proporzionale al numero dei loro abitanti.

Tabella 1.3: Distribuzione geografica delle indagini avviate nel 2012

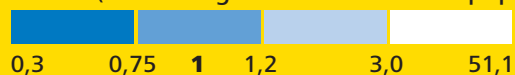
Paese	Numero di indagini avviate	% di indagini avviate	% della popolazione UE	Indice
Lussemburgo	23	5,1	0,1	51,1
Belgio	103	22,9	2,1	10,9
Slovenia	7	1,6	0,4	3,9
Irlanda	15	3,3	0,9	3,7
Estonia	4	0,9	0,3	3,0
Cipro	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Danimarca	7	1,6	1,1	1,4
Grecia	14	3,1	2,3	1,4
Lituania	4	0,9	0,7	1,3
Ungheria	11	2,4	2,0	1,2
Spagna	39	8,7	9,0	1,0
Portogallo	9	2,0	2,1	1,0
Bulgaria	6	1,3	1,6	0,8
Paesi Bassi	12	2,7	3,3	0,8
Slovacchia	4	0,9	1,1	0,8
Finlandia	4	0,9	1,1	0,8
Italia	42	9,3	11,9	0,8
Austria	5	1,1	1,7	0,7
Svezia	5	1,1	1,8	0,6
Regno Unito	34	7,6	12,3	0,6
Romania	11	2,4	4,4	0,6
Germania	39	8,7	16,6	0,5
Lettonia	1	0,2	0,5	0,4
Francia	24	5,3	12,8	0,4
Repubblica ceca	3	0,7	2,1	0,3
Polonia	9	2,0	7,7	0,3
Altri paesi	12	2,7		

Nota: L'indice è stato calcolato dividendo la percentuale delle indagini per la percentuale della popolazione. L'indice è superiore a 1 se il paese considerato ha presentato più denunce di quanto prevedibile tenuto conto del numero di abitanti. Le percentuali sono state arrotondate al primo decimale.

Denunce e indagini

La cartina seguente mostra il numero di indagini avviate a seguito di denunce che il Mediatore ha ricevuto da ciascuno Stato membro in proporzione al rispettivo numero di abitanti (si veda la nota alla tabella 1.3 relativa al calcolo dell'indice).

Indice (% di indagini avviate / % della popolazione)





1.4 Risultati delle indagini del Mediatore

Come mostra la figura 1.6, nel 2012 il Mediatore ha concluso 390 indagini.

L'85,3 % delle denunce presentate che hanno portato a indagini concluse nel 2012 (324) è stato presentato da privati cittadini, mentre il restante 14,7 % (56) è stato presentato da imprese, associazioni e altre persone giuridiche.

Tabella 1.4: Fonte delle denunce sfociate in indagini concluse nel 2012

Imprese, associazioni e altre persone giuridiche	14,7 % (56)
Privati cittadini	85,3 % (324)

La durata della maggior parte delle indagini concluse dal Mediatore nel 2012 è stata inferiore a un anno (69 %). Quasi un terzo delle indagini (32 %) sono state completate entro tre mesi; alcuni di questi casi sono stati risolti dal Mediatore molto rapidamente, ad esempio con una semplice telefonata all'istituzione interessata per proporre una soluzione¹⁴. Il Mediatore ha concluso oltre il 79 % delle indagini entro 18 mesi. La durata media delle indagini è stata di 11 mesi.

Tabella 1.5: Durata delle indagini relative ai casi conclusi nel 2012

Durata media delle indagini	11 mesi
Casi chiusi entro 3 mesi	32 %
Casi chiusi entro 12 mesi	69 %
Casi chiusi entro 18 mesi	79 %

Nota: Durata calcolata sulla base di mesi di 30 giorni.

Come mostra la figura 1.9, in 80 dei casi archiviati dal Mediatore nel 2012 è stato raggiunto un risultato positivo quando l'istituzione interessata ha acconsentito a una soluzione amichevole o ha risolto la questione. Il Mediatore non ha riscontrato cattiva amministrazione in 76 casi, mentre l'ha accertata in altri 56 casi. In nove (13 nel 2011) di questi casi, l'istituzione interessata ha accolto del tutto o in parte un progetto di raccomandazione. Il Mediatore ha archiviato 47 casi con osservazioni critiche e formulato una relazione speciale (si veda la figura 1.10) e in 30 casi ha emesso osservazioni ulteriori per contribuire a migliorare le prestazioni future dell'istituzione interessata. Questi dati sono illustrati più in dettaglio in appresso¹⁵.

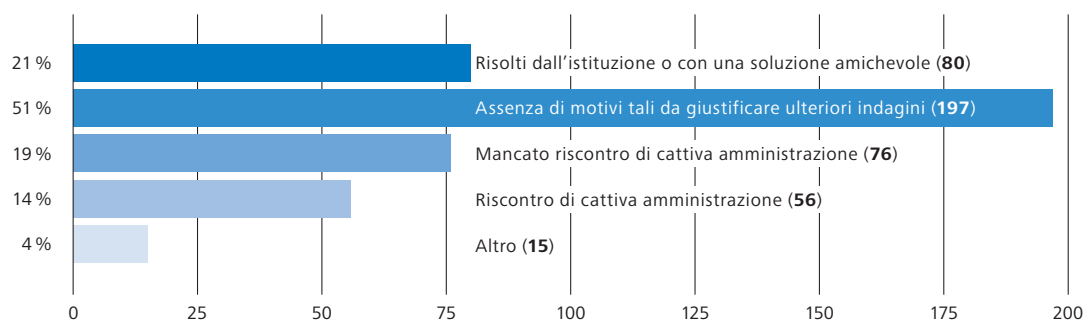
L'85,3 % delle denunce presentate che hanno portato a indagini concluse nel 2012 (324) è stato presentato da privati cittadini, mentre il restante 14,7 % (56) è stato presentato da imprese, associazioni e altre persone giuridiche.

¹⁴. Questo dato comprende i casi nei quali il Mediatore avrebbe condotto un'indagine completa se il denunciante non avesse ritirato la denuncia, nonché i casi nei quali il Mediatore ha condotto un'indagine che ha successivamente chiuso perché il denunciante ha deciso di adire le vie legali.

¹⁵. L'analisi che segue si basa sulle indagini completate nel 2012. Se un'indagine riguardava più di una denuncia, il Mediatore può aver emesso più di una conclusione.

Denunce e indagini

Figura 1.9: Risultati delle indagini chiuse nel 2012



Nota i: In alcuni casi il Mediatore ha chiuso le indagini per due o più motivi; pertanto, la somma delle percentuali su indicate è superiore a cento.

Nota ii: In un caso in cui ha riscontrato cattiva amministrazione, il Mediatore ha chiuso l'indagine sia con un'osservazione critica sia con un progetto di raccomandazione che è stato pienamente accettato dall'istituzione.

Mancato riscontro di cattiva amministrazione

Questo esito di mancato riscontro di cattiva amministrazione non è necessariamente negativo per il denunciante, poiché quest'ultimo può quanto meno ricevere una spiegazione esaustiva da parte dell'istituzione interessata riguardo ai comportamenti della stessa.

Nel 2012 il Mediatore ha concluso 76 casi in cui non ha riscontrato estremi di cattiva amministrazione. Questo esito di mancato riscontro di cattiva amministrazione non è necessariamente negativo per il denunciante, poiché quest'ultimo può quanto meno ricevere una spiegazione esaustiva da parte dell'istituzione interessata riguardo ai comportamenti della stessa, nonché l'analisi indipendente del Mediatore sul caso. Al tempo stesso, e come dimostra il caso illustrato in appresso, questa conclusione rappresenta la prova tangibile che l'istituzione interessata ha agito in conformità ai principi di buona amministrazione.

Violazione del diritto dell'UE

Le autorità municipali dell'isola di Samos in Grecia hanno respinto la domanda di autorizzazione a produrre vino in proprio presentata da un viticoltore in quanto la legislazione greca imponeva ai viticoltori di vendere tutta la loro produzione all'Unione delle cooperative di Samos. Il viticoltore ha presentato ricorso contro tale decisione presso il Consiglio di Stato greco e ha presentato inoltre

denuncia presso la Commissione, affermando che la legislazione greca violava il diritto dell'UE. Successivamente ha presentato denuncia al Mediatore europeo lamentando il ritardo ingiustificabile con cui la Commissione aveva gestito la sua denuncia, la violazione da parte della Commissione del dovere di operare con imparzialità e obiettività e ribadendo che essa avrebbe dovuto indagare approfonditamente in merito alla denuncia di infrazione. L'indagine del Mediatore (caso **1625/2010/ANA**) non ha constatato cattiva amministrazione da parte della Commissione.

Osservazioni ulteriori

Anche quando il Mediatore non riscontra cattiva amministrazione o stabilisce che non vi sono motivi per continuare un'indagine, può comunque formulare un'osservazione ulteriore per migliorare la qualità dell'amministrazione dell'istituzione interessata. Un'osservazione ulteriore non va intesa come una critica all'istituzione cui è rivolta, bensì come un suggerimento per migliorare una determinata prassi, al fine di migliorare la qualità del servizio fornito ai cittadini. Nel 2012 il Mediatore ha formulato osservazioni ulteriori in 30 casi.



Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere a un esito equo che soddisfi entrambe le parti: il denunciante e l'istituzione denunciata. La cooperazione delle istituzioni dell'UE è essenziale per conseguire simili risultati, che aiutano a migliorare i rapporti tra le istituzioni e i cittadini e possono evitare contenziosi lunghi e costosi.

Nel corso del 2012, l'istituzione ha risolto la questione oppure è stata trovata una soluzione amichevole in 80 casi. In appresso è riportato un esempio eloquente di uno di tali casi.

Scorretta applicazione di norme

La Commissione ha autorizzato l'uso di una serie di insetticidi, denominati neocotinoidi, per scopi fitosanitari. Nel marzo 2012 un membro del collegio dei difensori civici austriaci ha segnalato al Mediatore europeo che, in base a nuove prove scientifiche, determinati insetticidi avevano provocato un aumento della mortalità delle api. Il collegio sosteneva che la Commissione non avesse tenuto conto di tali nuovi sviluppi a sostegno di una limitazione dell'uso degli insetticidi in questione. Il regolamento applicabile dell'UE prevede la revisione dell'autorizzazione di sostanze qualora nuove prove scientifiche indichino che esse non soddisfano più i criteri di autorizzazione, ad esempio, nel caso in cui esse pongono una minaccia alla salute degli animali. Nel corso dell'indagine del Mediatore (caso **512/2012/BEH**) la Commissione ha presentato un elenco di misure che aveva adottato di recente per affrontare l'aumento della mortalità delle api. Aveva, fra l'altro, designato un laboratorio di riferimento dell'UE per la salute delle api e commissionato uno studio per valutare l'entità del problema. Inoltre aveva incaricato l'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) di avviare un riesame della

valutazione del rischio per tutti i neonicotinoidi e i loro effetti sulle api. Il denunciante ha preso atto con soddisfazione delle misure adottate.

Se un'indagine porta a una conclusione preliminare di cattiva amministrazione, il Mediatore si adopera per addivenire a una soluzione amichevole, ove possibile. Nel corso dell'anno ha concluso nove casi, tra cui quello illustrato in appresso, con una soluzione amichevole. Alla fine del 2012 erano ancora oggetto di esame 18 proposte di soluzione amichevole.

Recupero delle spese

Dal 2004 al 2005 la ONG belga Vluchtelingenwerk Vlaanderen ha realizzato un progetto volto a sostenere lo sviluppo di microimprese da parte di imprenditori migranti nella Repubblica del Congo. Il costo totale del progetto ammontava a oltre 750 000 EUR, di cui oltre 500 000 EUR finanziati dalla Commissione. La ONG è riuscita ad avviare 59 microimprese. Nel corso dell'attuazione del progetto, la ONG ha chiesto alla Commissione di approvare un metodo alternativo semplificato per la notifica dei costi del progetto, in quanto aveva avuto difficoltà a ottenere i giustificativi idonei o le fatture dagli imprenditori locali. Il referente della Commissione ha comunicato per iscritto il consenso alla richiesta. Durante un audit del progetto, la Commissione, avendo constatato la mancanza di documenti giustificativi per alcuni dei costi, ha ingiunto a Vluchtelingenwerk Vlaanderen di rimborsare 150 000 EUR. La ONG ha presentato denuncia dinanzi al Mediatore europeo sostenendo che la decisione di recupero non era né giustificata né proporzionata. Il Mediatore ha chiesto alla Commissione (caso **53/2010/OV**) di verificare se la ONG si fosse attenuta al metodo alternativo di notificazione dei costi e, in base a ciò, di prendere in considerazione il pagamento dell'importo corrispondente al denunciante. L'istituzione ha accettato la soluzione amichevole proposta dal Mediatore e ha restituito alla ONG un importo superiore a 100 000 EUR.

Se un'indagine porta a una conclusione preliminare di cattiva amministrazione, il Mediatore si adopera per addivenire a una soluzione amichevole, ove possibile.

Denunce e indagini

In alcuni casi la denuncia può essere composta o si può addivenire a una soluzione amichevole perché l'istituzione interessata offre un risarcimento al denunciante. Qualsiasi offerta di questo tipo è fatta *ex gratia*, cioè non implica un'ammissione di responsabilità giuridica e non crea un precedente giuridico.

Riscontro di cattiva amministrazione

Il Mediatore ha riscontrato cattiva amministrazione nel 14 % dei casi conclusi nel 2012, chiudendone 47 con osservazioni critiche all'istituzione interessata (35 casi nel 2011) e nove dopo che l'istituzione denunciata aveva accolto il suo progetto di raccomandazione; ha inoltre formulato una relazione speciale.

Osservazioni critiche

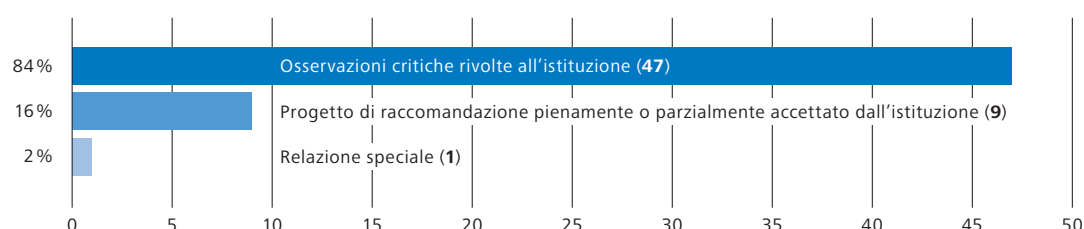
Se non è possibile addivenire a una soluzione amichevole o se la ricerca di tale soluzione non va a buon

fine, il Mediatore conclude il caso con un'osservazione critica rivolta all'istituzione interessata oppure redige un progetto di raccomandazione. Di solito formula un'osservazione critica quando (i) l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, (ii) l'atto di cattiva amministrazione non risulta avere ripercussioni generali e (iii) non appare necessaria l'azione di follow-up da parte del Mediatore. Il Mediatore, inoltre, formula un'osservazione critica anche qualora ritenga che un progetto di raccomandazione non sia di particolare utilità, nonché quando l'istituzione interessata non accetta il progetto di raccomandazione e quando il Mediatore non reputa opportuno trasmettere una relazione speciale al Parlamento.

L'osservazione critica non costituisce una forma di risarcimento per il denunciante. Segnala all'istituzione gli errori che ha commesso, per evitare in futuro casi simili di cattiva amministrazione. L'esempio riportato di seguito illustra le circostanze che possono indurre il Mediatore a formulare un'osservazione critica.

L'osservazione critica non costituisce una forma di risarcimento per il denunciante. Segnala all'istituzione gli errori che ha commesso, per evitare in futuro casi simili di cattiva amministrazione.

Figura 1.10: Indagini su casi di riscontrata cattiva amministrazione



Nota: In un caso in cui aveva riscontrato cattiva amministrazione, l'istituzione ha accolto pienamente il progetto di raccomandazione, ma il Mediatore ha chiuso l'indagine con un'osservazione critica. La somma delle percentuali su indicate, pertanto, è superiore a cento.



Politica linguistica restrittiva

La Commissione consulta regolarmente i cittadini, le associazioni e altre parti interessate per consentire loro di partecipare al processo decisionale dell'UE. Nel 2010, un avvocato spagnolo si è rivolto al Mediatore europeo denunciando che la Commissione pubblica i documenti relativi a molte di tali consultazioni soltanto in lingua inglese e che la politica linguistica della stessa è arbitraria e contraria ai principi di trasparenza, buona amministrazione e non discriminazione. Il Mediatore ha condiviso l'opinione del denunciante (caso **640/2011/AN**) secondo il quale non ci si può attendere che i cittadini partecipino a una consultazione in una lingua che essi non comprendono. Il Mediatore considera il multilinguismo condizione essenziale affinché i cittadini possano esercitare il proprio diritto a partecipare alla vita democratica dell'UE, sancito dal trattato di Lisbona. Egli è giunto alla conclusione che la politica linguistica restrittiva della Commissione costituiva un caso di cattiva amministrazione e ha invitato l'istituzione a rendere disponibili i documenti riguardanti le sue consultazioni pubbliche in tutte le 23 lingue ufficiali dell'UE o a fornire traduzioni su richiesta. La Commissione ha rigettato le raccomandazioni del Mediatore, adducendo che il principio del multilinguismo è soggetto a vincoli di tempo e alle risorse disponibili e che non vi fosse alcuna base giuridica che garantisse ai cittadini il diritto di poter accedere ai documenti relativi alle consultazioni in tutte le lingue dell'UE. Nel 2012, il Parlamento ha adottato una risoluzione in cui sollecitava la Commissione a rivedere la propria politica linguistica restrittiva in materia di consultazioni pubbliche.

Seguito dato alle osservazioni critiche e osservazioni ulteriori

Allo scopo di assicurare che le istituzioni possano imparare dagli errori compiuti il Mediatore pubblica uno studio con cadenza annuale¹⁶ sul seguito dato dalle istituzioni alle osservazioni critiche e alle osservazioni ulteriori.

Seguito dato alle osservazioni critiche e alle osservazioni ulteriori formulate nel 2011

Il Mediatore ha invitato le istituzioni interessate a rispondere, entro sei mesi, alle osservazioni critiche e ulteriori che ha formulato nel 2011. Ha ricevuto risposta a quasi tutte le osservazioni fatte, sia pure, in alcuni casi, in ritardo.

Talvolta il seguito dato alle osservazioni critiche e ulteriori è stato esemplare. Dieci casi in particolare meritano una menzione speciale come «casi esemplari» per le altre istituzioni su quale sia il modo migliore di reagire a osservazioni critiche e osservazioni ulteriori. Essi riguardano la Commissione (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT**, e **1301/2010/GG**), la Corte di giustizia dell'UE (**3018/2009/TN**), l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), l'Agenzia europea per la difesa (**1342/2010/MHZ**), la Missione di polizia dell'Unione europea per i territori palestinesi (**OI/1/2010/MMN**), l'Impresa comune europea per ITER e lo sviluppo dell'energia da fusione (**439/2011/AN**) e l'Agenzia esecutiva per la salute e i consumatori (**413/2010/BEH**).

Sommando le osservazioni critiche e le osservazioni ulteriori formulate nel 2011, il tasso dei seguiti soddisfacenti è stato dell'84 %. Il seguito dato alle osservazioni ulteriori è stato soddisfacente nell'89 % dei casi, mentre il tasso di seguiti soddisfacenti dati alle osservazioni critiche è stato inferiore all'80 % (sebbene con un significativo aumento rispetto al dato del 2010, pari al 68 %).

Sommando le osservazioni critiche e le osservazioni ulteriori formulate nel 2011, il tasso dei seguiti soddisfacenti è stato dell'84 %.

¹⁶. Lo studio per il 2011 è disponibile sul sito web del Mediatore all'indirizzo <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Denunce e indagini

Progetti di raccomandazione

Qualora l'istituzione interessata abbia la possibilità di eliminare il caso di cattiva amministrazione oppure esso sia di particolare gravità o comporti implicazioni di carattere generale, il Mediatore formula di norma un progetto di raccomandazione all'istituzione interessata o denunciata. Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 6, dello statuto del Mediatore, l'istituzione deve inviare un parere dettagliato entro tre mesi.

Nel corso del 2012 il Mediatore ha formulato 17 progetti di raccomandazione, compreso il caso illustrato di seguito. Inoltre 16 progetti di raccomandazione formulati nel 2011 hanno portato a decisioni nel 2012, mentre tre altri casi sono stati archiviati in seguito alle relative raccomandazioni fatte nel 2010. Nel corso dell'anno il Mediatore ha chiuso nove casi dopo che l'istituzione aveva accettato il progetto di raccomandazione del tutto o in parte. Il Mediatore ha archiviato 47 casi con osservazioni critiche. Alla fine del 2012 erano ancora oggetto di esame 14 progetti di raccomandazione, di cui due formulati nel 2011 e 12 nel 2012.

Diritto a essere ascoltati

Il Sistema di allarme rapido (EWS) della Commissione europea è un sistema computerizzato di gestione delle informazioni relative a persone, società, ONG, associazioni o altri soggetti che, secondo la Commissione, possono rappresentare una minaccia agli interessi finanziari dell'UE. L'amministrazione dell'UE consente di bloccare o sospendere gare d'appalto o pagamenti qualora l'offerente o l'appaltatore in questione sia inserito negli elenchi dell'EWS. Dopo aver ricevuto diverse denunce in merito al funzionamento dell'EWS, il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa (caso [OI/3/2008/FOR](#)), che prevedeva una consultazione pubblica alla quale hanno partecipato molte parti interessate. I partecipanti hanno criticato la Commissione perché le persone fisiche e gli altri soggetti non venivano informati sistematicamente di essere stati inseriti nell'elenco dell'EWS e perché non venivano fornite informazioni su come presentare ricorso contro tale inserimento. In un progetto di raccomandazione, il Mediatore ha invitato la Commissione a garantire agli interessati il diritto di essere ascoltati prima che fosse presa qualsiasi decisione in merito all'inserimento negli elenchi e a garantire il diritto di accesso all'archivio. Il Mediatore ha altresì invitato la Commissione a informare gli interessati in merito al loro diritto di sporgere denuncia presso il Mediatore o presentare ricorso giudiziario. Nella sua risposta, la Commissione ha annunciato la propria intenzione di procedere a una riforma dell'EWS nel 2013, tenendo conto dei risultati dell'indagine del Mediatore e dell'esito di un ricorso attualmente all'esame del Tribunale (T-320/09 *Planet/Commissione* del 13 aprile 2011) concernente l'EWS.



Relazioni speciali

Se un'istituzione dell'Unione non risponde in modo soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore può trasmettere una relazione speciale al Parlamento europeo. Tale relazione può contenere raccomandazioni.

La possibilità di sottoporre al Parlamento una relazione speciale costituisce uno strumento prezioso per il lavoro del Mediatore, il più potente di cui egli dispone.

Una relazione speciale al Parlamento europeo rappresenta l'ultima azione sostanziale che il Mediatore può compiere nella gestione di un caso, in quanto l'adozione di una risoluzione e l'esercizio dei propri poteri da parte del Parlamento rientrano nella discrezionalità politica di quest'ultimo. Il Mediatore fornisce, ovviamente, ogni informazione e consulenza di cui il Parlamento possa aver bisogno in sede di esame della relazione speciale.

Il regolamento del Parlamento europeo attribuisce alla commissione per le petizioni la responsabilità di gestire i rapporti tra il Parlamento e il Mediatore. Durante la riunione della commissione per le petizioni del 12 ottobre 2005, il Mediatore si è impegnato, ai sensi dell'articolo 205, paragrafo 3, del regolamento del Parlamento, a comparire dinanzi alla commissione ogniqualvolta presenti una relazione speciale al Parlamento.

Nel 2012 il Mediatore ha presentato una relazione speciale al Parlamento.

Conflitto di interessi e principi di buona amministrazione

L'aeroporto di Vienna (Austria) è andato espandendosi a partire dal 1999 a seguito di vari progetti di ampliamento. Nel 2006, 27 associazioni civiche austriache hanno presentato denuncia alla Commissione lamentando che le autorità austriache avrebbero violato il diritto dell'UE in quanto non avrebbero effettuato la valutazione di impatto ambientale dei suddetti progetti. La Commissione ha richiesto alle autorità austriache di effettuare la valutazione di impatto ambientale *ex post*. Le associazioni di cittadini si sono rivolte al Mediatore denunciando fra l'altro che l'autorità incaricata di effettuare la valutazione *ex post* era la stessa che aveva rilasciato le autorizzazioni per i lavori e che esse non avevano accesso a ulteriori procedure di revisione a livello nazionale ai sensi della legislazione dell'UE. Una prima indagine sul caso è stata chiusa dal Mediatore dopo che la Commissione aveva affermato che avrebbe archiviato il caso di infrazione solo qualora fosse stata soddisfatta dell'adozione, da parte delle autorità austriache, delle misure necessarie per ottemperare alle norme dell'UE. Il Mediatore ha avviato una seconda indagine (caso **2591/2010/GG**) a seguito di una ulteriore denuncia presentata dalle associazioni. Il Mediatore è giunto alla conclusione che la Commissione: (i) non ha rispettato i principi di buona amministrazione; (ii) non ha adottato una misura correttiva adeguata in relazione a una chiara violazione della normativa dell'UE; (iii) ha scelto di ignorare i suggerimenti del Mediatore. Pertanto ha chiuso l'indagine con una relazione speciale al Parlamento europeo, chiedendo a quest'ultimo di intervenire al fine di persuadere la Commissione a correggere l'approccio adottato nel caso in esame.

Denunce e indagini

1.5 Casi esemplari di buona prassi

Dieci casi conclusi nel 2012 illustrano esempi di buone prassi. I casi segnalati riguardano varie istituzioni e organismi dell'UE e problematiche le più diverse.

Dieci casi conclusi nel 2012 illustrano esempi di buone prassi. I casi segnalati riguardano varie istituzioni e organismi dell'UE e problematiche le più diverse. Visto il numero elevato di casi concernenti la trasparenza di cui si occupa il Mediatore ogni anno, i primi sei casi descritti di seguito sono particolarmente significativi. Un ulteriore caso attiene alle disposizioni della Carta dei diritti fondamentali, mentre un altro elemento evidenziato è l'approccio costruttivo adottato dalla Commissione in risposta a casi riguardanti il rispetto dei cittadini, l'assunzione di personale e la concessione di sovvenzioni.

Nel caso [2016/2011/AN](#), la **Banca centrale europea** (BCE) ha fornito al denunciante adeguate motivazioni a sostegno della propria decisione, ivi compresa una descrizione dettagliata del contenuto e delle finalità di una lettera indirizzata dalla Banca alla Spagna a cui il denunciante aveva richiesto accesso. L'istituzione aveva negato l'accesso alla lettera ritenendo che la divulgazione del documento avrebbe compromesso la politica economica e monetaria dell'UE. Dopo aver ispezionato il documento in questione, il Mediatore ha convenuto con la decisione della BCE. Previa autorizzazione del presidente della BCE, il Mediatore ha confermato al denunciante che la lettera in questione non suggeriva l'introduzione di emendamenti alla costituzione spagnola. Il Mediatore ha formulato infine una osservazione ulteriore, invitando la BCE a continuare a considerare la trasparenza non soltanto

come un obbligo giuridico, ma anche come un'opportunità per accrescere la sua legittimità agli occhi dei cittadini.

Il Mediatore ha valutato positivamente la combinazione di misure generali e istituzionali proposte nel contesto dell'indagine di propria iniziativa [OI/3/2011/KM](#), che verteva sulla capacità del **Consiglio** di fornire risposta alle domande di conferma di accesso ai documenti entro i limiti di tempo previsti dal regolamento (CE) n. 1049/2001. Poiché la procedura in questione richiede tempo, il Consiglio ha destinato del personale supplementare alla trattazione delle domande iniziali e ha designato una persona di riferimento per mantenere i contatti con le delegazioni degli Stati membri. Si è inoltre adoperato affinché alcune riunioni venissero indette a breve scadenza. Infine, poiché le riunioni ordinarie Coreper/Consiglio sono meno frequenti in alcuni mesi, le risposte alle domande di conferma ora possono essere adottate mediante una procedura formale scritta, qualora si renda necessario.

La **Commissione** ha divulgato integralmente i documenti richiesti dal denunciante nel caso [1161/2010/BEH](#). I documenti riguardavano una serie di casi di infrazione relativi a talune questioni doganali connesse a importazioni di armamenti e prodotti a duplice uso. Il Mediatore, pur avendo espresso preoccupazione per la lentezza con cui la Commissione ha adottato la propria decisione sulla domanda di conferma del denunciante, ha constatato con favore che la Commissione stessa aveva riconosciuto che tale ritardo era di fatto ingiustificabile e ha elogiato l'approccio costruttivo da essa adottato.



La **Commissione** ha elencato una serie di provvedimenti che la direzione generale competente ha adottato per migliorare l'ottemperanza alle disposizioni del regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti, a seguito della richiesta del Mediatore di spiegare quali misure aveva adottato o intendeva adottare per garantire l'applicazione del regolamento in questione. Nella sua risposta iniziale al caso [849/2010/KM](#), la Commissione ha ammesso di non aver gestito correttamente le lettere del denunciante in conformità con il regolamento. Ha quindi autorizzato l'accesso ai relativi documenti, scusandosi per il ritardo. Il denunciante, pur dichiarandosi soddisfatto dei documenti ricevuti, ha mantenuto un atteggiamento critico verso le modalità con cui era stata gestita la sua richiesta. Ciò ha condotto all'adozione delle misure summenzionate.

L'**Agenzia europea per i medicinali** (EMA) ha accettato di consentire l'accesso del pubblico ai documenti relativi alle reazioni avverse a un medicinale anti-acne, in risposta al progetto di raccomandazione del Mediatore. Su sollecitazione del denunciante, il Mediatore ha condotto ulteriore indagini, nell'ambito delle quali si è tenuta anche una riunione con l'EMA. Di conseguenza, è stato in grado di confermare che l'Agenzia aveva consentito accesso a tutti i documenti in suo possesso e che i riadattamenti apportati ai documenti inviati al denunciante erano giustificati al fine di proteggere i dati personali. Chiudendo l'indagine relativa al caso [2493/2008/FOR](#), il Mediatore ha riconosciuto gli importanti progressi compiuti dall'EMA per rendere la propria attività più trasparente¹⁷.

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 a esso per esprimere la propria preoccupazione in merito all'uso personale di auto di servizio. Il denunciante aveva chiesto al Consiglio europeo di rispondere ad alcune domande e di ricevere copia delle norme rilevanti in materia. Il Mediatore ha ritenuto che queste scuse sincere rappresentino il migliore esempio di rispetto nei confronti dei cittadini da parte dell'amministrazione dell'UE, sottolineando che, senza questo rispetto, il divario tra l'UE e i suoi cittadini non può essere colmato. Il Mediatore ha anche fatto notare che le risposte fornite inizialmente al denunciante erano state inadeguate.

In risposta all'indagine di propria iniziativa [OI/3/2008/FOR](#), la **Commissione** si è impegnata a riformare il Sistema di allarme rapido (EWS), un sistema computerizzato di gestione delle informazioni che mira a individuare le «minacce» agli interessi finanziari e alla reputazione dell'UE. Il Mediatore ha ribadito che i diritti dei soggetti inseriti negli elenchi dell'EWS, in particolare i diritti sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali (fra i quali il diritto a essere ascoltati e il diritto di accesso all'archivio) di tali persone devono essere tutelati, anche nel periodo transitorio che intercorre fino alla riforma dell'EWS.

Nell'ambito della concessione di sovvenzioni, la **Commissione** ha accettato di rimborsare un importo di oltre 100 000 EUR a una ONG a seguito di una proposta di soluzione amichevole avanzata dal Mediatore. La denunciante nel caso [53/2010/OV](#) sosteneva che la Commissione aveva violato il principio

¹⁷. Va ricordato che per l'EMA è stato segnalato un caso esemplare analogo anche nel 2011.

Denunce e indagini

della tutela delle aspettative legittime non avendo rispettato la metodologia per la notifica dei costi che era stata concordata.

Dopo l'intervento del Mediatore nel caso **371/2010/(MF)AN**, la **Commissione** ha adottato una nuova politica in materia di riconoscimento dei diplomi nazionali, per tenere conto delle diverse prassi nazionali. Inoltre ha dichiarato la denunciante idonea per l'incarico in questione. Ciò faceva seguito all'iniziale rifiuto da parte della direzione generale per le risorse umane di riconoscere il diploma universitario della denunciante, per la ragione specifica che la sua laurea di secondo grado non era stata conseguita dopo tre anni di formazione universitaria.

1.6 Analisi tematica delle indagini concluse

Le decisioni di chiusura di indagini sono di norma pubblicate sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in inglese e, ove diversa, nella lingua in cui è stata redatta la denuncia. È disponibile anche una sintesi in inglese di ciascuna decisione. Le sintesi di taluni casi selezionati sono pubblicate sul sito web in tutte le 23 lingue ufficiali dell'UE e sono indicative della gamma dei temi affrontati nonché delle istituzioni dell'UE interessate dalle decisioni adottate dal Mediatore nel 2012, oltre che delle diverse motivazioni che hanno portato alla loro adozione.

La presente sezione illustra le conclusioni più significative in termini di fatto e di diritto delle decisioni del Mediatore di chiusura delle indagini nel 2012.

In risposta al caso **882/2009/VL**, il direttore del servizio della **Commissione** interessato ha inviato una lettera di scuse alla denunciante e ha offerto un pagamento di 500 EUR per compensare i danni morali subiti dalla stessa. Ciò faceva seguito a un messaggio offensivo inviato al marito della denunciante nell'ambito di una procedura per il recupero di indennità (assegni familiari) presumibilmente versate in eccesso. La Commissione ha inoltre organizzato una serie di sessioni di formazione interne, intese a sottolineare l'importanza dell'etica e di una cultura di servizio nei confronti dei cittadini dell'UE. Tale iniziativa è stata adottata in risposta all'osservazione del Mediatore che l'uso di un linguaggio inaccettabile nel messaggio di posta elettronica in questione potesse essere sintomo di un problema più ampio all'interno dei servizi della Commissione.

La presente sezione illustra le conclusioni più significative in termini di fatto e di diritto delle decisioni del Mediatore di chiusura delle indagini nel 2012. Sono compresi anche i casi che hanno avuto un impatto significativo dal punto di vista della promozione della trasparenza e della buona amministrazione nelle istituzioni dell'UE, i casi che hanno avuto un risultato particolarmente positivo per il denunciante e quelli che hanno offerto al Mediatore la possibilità di chiarire importanti questioni di diritto o di trattare tematiche che non gli erano ancora state sottoposte. In considerazione dell'impegno profuso dal Mediatore per promuovere l'applicazione della Carta dei diritti fondamentali, sono riportati anche i casi importanti concernenti i diritti sanciti dalla Carta.



In questa sezione sono analizzati i temi seguenti, che sono stati l'oggetto principale delle indagini:

- trasparenza, accesso pubblico e dati personali;
- ruolo della Commissione in quanto custode dei trattati;
- aggiudicazione di appalti e concessione di sovvenzioni;
- esecuzione di contratti;
- amministrazione e statuto dei funzionari;
- concorsi e procedure di selezione;
- questioni istituzionali, politiche e di altro genere.

Ci sono sicuramente notevoli sovrapposizioni fra le tematiche testé elencate. Ad esempio, le questioni inerenti alla trasparenza vengono sollevate spesso nelle denunce riguardanti le assunzioni o il ruolo della Commissione in quanto custode dei trattati. Va inoltre rilevato che queste tematiche non sono elencate nell'ordine in cui appaiono nella figura 1.11¹⁸.

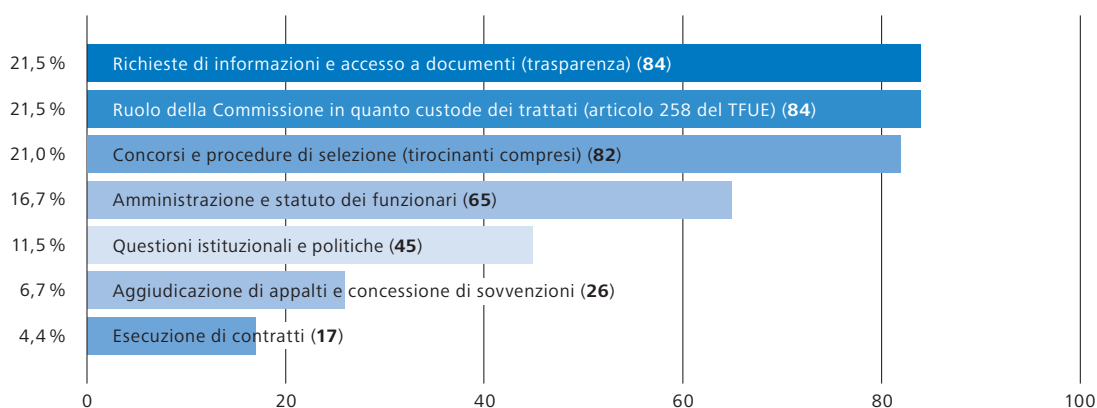
Trasparenza, accesso pubblico e dati personali

Accesso pubblico a documenti

L'articolo 10, paragrafo 3, TUE sancisce che nell'Unione europea le decisioni sono prese «nella maniera il più possibile aperta e vicina ai cittadini», mentre l'articolo 15, paragrafo 1, del TFUE prevede che le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione operino nel modo più trasparente possibile, al fine di promuovere il buon governo e garantire la partecipazione della società civile. L'articolo 15, paragrafo 3, del TFUE riconosce il diritto di accesso ai documenti delle istituzioni, organi e organismi dell'Unione. Questo stesso diritto è sancito anche dall'articolo 42 della Carta. Tale diritto di accesso ai documenti è disciplinato dal regolamento (CE) n. 1049/2001¹⁹.

L'articolo 15, paragrafo 3, del TFUE riconosce il diritto di accesso ai documenti delle istituzioni, organi e organismi dell'Unione. Questo stesso diritto è sancito anche dall'articolo 42 della Carta.

Figura 1.11: Oggetto delle indagini archiviate



Nota: In alcuni casi il Mediatore ha chiuso le indagini per due o più motivi; pertanto, la somma delle percentuali su indicate è superiore a cento.

¹⁸. La figura 1.11 fornisce informazioni su tutte le indagini concluse nel 2012, suddivise in base all'argomento. La figura intende segnalare l'importanza dell'argomento trattato in riferimento al carico di lavoro complessivo del Mediatore.

¹⁹. Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione; GU L 145 del 31.5.2001, pag. 43.

Denunce e indagini

Il regolamento (CE) n. 1049/2001 permette ai denuncianti di scegliere le modalità di ricorso. Possono ricorrere contro un rifiuto di accesso totale o parziale a documenti ricorrendo in giudizio ai sensi dell'articolo 263 del TFUE o presentando denuncia al Mediatore. Come evidenziato di seguito, le indagini del Mediatore hanno riguardato sia questioni procedurali sia l'applicazione delle eccezioni all'accesso pubblico previste all'articolo 4 del regolamento.

Questioni procedurali

La registrazione tardiva e le risposte tardive alle richieste sembrano essere fattispecie relativamente comuni. Nel caso **1972/2009/ANA** la Commissione ha riconosciuto il ritardo ingiustificabile nel trattamento della domanda di conferma presentata dal denunciante e si è adoperato al fine di evitare il verificarsi di tali ritardi in futuro. Nel caso **2938/2009/EIS** il Mediatore ha riscontrato che il trattamento della domanda del denunciante risultava chiaramente non conforme ai principi della buona amministrazione. La Commissione ha presentato le proprie scuse. In una osservazione ulteriore, il Mediatore ha sottolineato che sarebbe di grande utilità se la Commissione prendesse in considerazione iniziative tese a evitare tali carenze in futuro. Nel caso **2466/2011/ER**, il denunciante sosteneva che la Commissione aveva illegalmente prorogato il termine per l'adozione di una decisione relativa alla sua domanda di conferma per l'accesso ai documenti. Il Mediatore ha archiviato il caso senza aver ricevuto il parere della Commissione in quanto (i) l'attesa della risposta della Commissione aveva superato di tre mesi il termine previsto e (ii) le informazioni già in possesso del Mediatore erano sufficienti per potere trattare la denuncia. Il Mediatore ha osservato che il regolamento (CE) n. 1049/2001 stabilisce termini vincolanti e che le eccezioni a tale regola sono possibili soltanto in

casi «eccezionali» e soltanto informando il richiedente mediante comunicazione motivata «in modo circostanziato». Nel caso di specie, la Commissione si era limitata a sottolineare che non era in possesso di tutti gli elementi necessari per prendere una decisione definitiva sulla domanda di accesso.

Nel caso **1472/2011/MMN**, riguardante il rifiuto di fornire accesso alle risposte fornite da Francia e Spagna a un questionario, la risposta della Commissione è giunta con notevole ritardo. Pur presentando le proprie scuse al denunciante, le risposte fornite sia al denunciante che al Mediatore indicavano che la Commissione sembrava ritenere che la necessità di consultare gli Stati membri, ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 1049/2001, le desse il diritto di superare i termini stabiliti dal regolamento per rispondere alle richieste di accesso. Il Mediatore ha osservato che la giurisprudenza aveva chiarito che il fatto che l'istituzione avesse avviato un dialogo con lo Stato membro di provenienza del documento richiesto, ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 5, non la autorizzava a superare i suddetti termini.

Nel caso **1683/2010/MMN**, riguardante l'accesso a documenti relativi a un concorso generale organizzato dall'EPSO, il denunciante ha sostenuto che la Commissione aveva agito in modo scorretto e non aveva motivato la propria decisione di prorogare, per la seconda volta, il termine per decidere in merito alla domanda di conferma. Il Mediatore ha evidenziato che la Commissione non aveva addotto alcuna ragione per tale decisione. Ha osservato inoltre che il regolamento (CE) n. 1049/2001 chiarisce che è consentita una sola proroga del termine per la risposta a una domanda di conferma. La Commissione ha presentato le proprie scuse per il ritardo. Quanto al contenuto della domanda di accesso, la



Commissione ha spiegato che i documenti richiesti non esistevano. Il Mediatore ha ritenuto plausibili le spiegazioni fornite. Ha inoltre constatato con favore che la Commissione non si era limitata alle suddette dichiarazioni, ma aveva concesso accesso a taluni documenti che potevano rivestire interesse per il denunciante e richiamato l'attenzione su due documenti relativi ai lavori della commissione giudicatrice.

Questioni sostanziali: applicazione delle eccezioni

Molte delle altre indagini condotte dal Mediatore in questo ambito hanno riguardato le eccezioni all'accesso del pubblico previste dall'articolo 4 del regolamento (CE) n. 1049/2001.

Eccezione riguardante attività ispettive, di indagine e di revisione contabile

Nei due casi illustrati di seguito, l'istituzione ha invocato l'eccezione che attiene alla tutela per motivi di indagine di cui al terzo trattino dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1049/2001, per rifiutare l'accesso ai documenti in questione.

Il caso **292/2011/AN** concerneva l'accesso a documenti relativi a procedure di infrazione²⁰. Il Mediatore ha avanzato una proposta di soluzione amichevole, che la Commissione ha accolto concedendo al denunciante il pieno accesso a due dei tre documenti in questione. Quanto al terzo documento, poiché quest'ultimo proveniva dalle autorità spagnole, la Commissione ha dichiarato di dover consultare le stesse prima di autorizzare l'accesso. Il Mediatore ha concluso dicendosi fiducioso che la Commissione si sarebbe consultata con le autorità spagnole entro un limite di tempo ragionevole e avrebbe informato quanto prima la denunciante della sua decisione ragionata in merito alla divulgazione.

Nel caso **2914/2009/DK**, il Mediatore ha constatato che l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) aveva illegittimamente rifiutato l'accesso pubblico a due relazioni di audit interno. Inoltre il Mediatore ha rilevato che gli esercizi di audit in questione erano già conclusi e che quindi non sussisteva alcun rischio che l'esercizio di audit potesse essere compromesso dalla divulgazione delle relazioni. L'EMA ha accettato di rivedere la decisione con la quale aveva negato l'accesso e ha trasmesso al denunciante le relazioni, unitamente a una nota di accompagnamento sull'attuazione delle raccomandazioni formulate nelle relazioni.

Eccezione riguardante il processo decisionale dell'istituzione

Nel caso **127/2010/VIK** riguardante l'accesso a documenti relativi a investimenti proposti nel settore dell'energia nucleare, la Commissione ha rifiutato l'accesso basandosi unicamente sull'eccezione riguardante la necessità di tutelare il proprio processo decisionale (di cui all'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1049/2001). Il Mediatore non ha condiviso la valutazione della Commissione. Nel corso dell'indagine, tuttavia, è emerso che l'investitore coinvolto nel progetto non aveva dato il proprio consenso alla divulgazione. Dato che il quadro giuridico applicabile era precedente all'entrata in vigore del trattato di Lisbona, non risultava chiaro se i documenti del tipo richiesto dal denunciante potessero o meno essere divulgati senza il consenso dello Stato membro, della persona o dell'impresa interessati; il Mediatore è giunto pertanto alla conclusione che non fossero giustificate indagini ulteriori. Egli ha tuttavia informato il denunciante della possibilità di presentare una nuova domanda di accesso, poiché tale domanda

²⁰. Si veda a tale proposito anche il caso **1972/2009/ANA**, in cui la Commissione aveva rifiutato l'accesso a un documento adducendo come motivazione la necessità di tutelare il dialogo avviato con le autorità greche per far sì che la legislazione greca in materia venisse adeguata al diritto dell'UE.

Denunce e indagini

avrebbe dovuto essere valutata sulla base delle norme applicabili dopo l'entrata in vigore del trattato di Lisbona, in cui il criterio del consenso viene conciliato con l'esigenza della trasparenza.

Eccezione riguardante la protezione dei dati personali

Fra le eccezioni previste dall'articolo 4 del regolamento (CE) n. 1049/2001 figurano quelle di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera b), che attengono ai diritti fondamentali alla vita privata e alla protezione dei dati personali. Nel caso **3136/2008/EIS**, il denunciante, che era stato oggetto di una indagine dell'OLAF, aveva presentato richiesta di accesso (i) ai documenti sulla base dei quali l'OLAF aveva deciso di condurre l'indagine e (ii) alle informazioni relative al risultato dell'indagine. L'OLAF aveva rifiutato l'accesso. Il Mediatore ha preso visione del fascicolo dell'OLAF e ha consultato il Garante europeo della protezione dei dati. Su tale base il Mediatore è giunto alla conclusione che le ragioni addotte dall'OLAF nel respingere la richiesta di accesso erano valide e adeguate. Quanto all'ulteriore questione sollevata dal denunciante, il Mediatore ha osservato che, a suo parere, l'OLAF aveva fornito informazioni sul risultato della propria indagine. Il Mediatore ha rilevato tuttavia che il diritto fondamentale a una

Il caso **682/2010/TN** riguardava la richiesta di accesso a una relazione contenente dati personali. Il Mediatore ha osservato che la Commissione era, in linea di principio, autorizzata a rifiutare l'accesso poiché il denunciante non aveva specificato il motivo per cui era necessario che i dati personali fossero trasferiti. Tuttavia il Mediatore ha proposto che la Commissione riconsiderasse la possibilità di concedere l'accesso ad altre sezioni della relazione. Poiché la Commissione non era pienamente d'accordo, il Mediatore ha formulato un'osservazione critica ritenendo che la Commissione non avesse fornito argomentazioni convincenti riguardo al motivo per cui non era stato possibile concedere l'accesso parziale. Inoltre il Mediatore ha formulato una osservazione ulteriore volta a fornire alle persone che richiedono l'accesso a documenti contenenti dati personali migliori informazioni in merito alle procedure rilevanti.

Accesso pubblico alle informazioni

L'articolo 41 della Carta sancisce il diritto di ogni persona a che le questioni che la riguardano siano trattate in modo imparziale ed equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni, organi e organismi dell'Unione, nonché il diritto

Nel corso del 2012 il Mediatore ha trattato molti casi nei quali il denunciante sosteneva che l'amministrazione non aveva risposto adeguatamente o per nulla.

buona amministrazione, come previsto dall'articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali, richiede che un individuo che sia stato oggetto di un'indagine possa attendersi, entro un termine ragionevole, di essere informato dei risultati di tale indagine una volta archiviata. Nel caso in esame, l'OLAF non l'aveva fatto.

di ricevere una risposta. Nel corso del 2012 il Mediatore ha trattato molti casi nei quali il denunciante sosteneva che l'amministrazione non aveva risposto adeguatamente o per nulla. Questi casi sono stati trattati secondo procedure semplificate, in modo da garantire al denunciante una risposta rapida.



Il caso **1451/2011/BEH** costituisce un esempio di indagine completa nell'ambito dell'accesso pubblico alle informazioni. Nello specifico, il caso concerneva l'allegazione secondo cui la Commissione avrebbe fornito informazioni non corrette in materia di diritti di libera circolazione. Il denunciante sosteneva che un passaggio delle linee guida formulate dalla Commissione sulla direttiva relativa alla cittadinanza dell'Unione (direttiva 2004/38/CE) non fosse conforme al diritto dell'UE, così come è stato interpretato dalla Corte di giustizia nella sua sentenza sul caso *Akrich* (causa C-109/01). Il Mediatore ha individuato effettivamente un problema e ha chiesto alla Commissione di prendere in considerazione la possibilità di rivedere il brano in questione. La Commissione ha affermato di non voler modificare le linee guida in quella fase ma che avrebbe invece valutato il valore aggiunto di un aggiornamento in base ai risultati della propria seconda relazione sull'applicazione della direttiva 2004/38 prevista per il 2013. Prendendo atto che la Commissione conveniva sul fatto che la suddetta formulazione delle linee guida potrebbe essere più chiara, il Mediatore ha chiuso il caso ma ha chiesto alla Commissione di mantenerlo informato.

Protezione dei dati

Gli articoli 7 e 8 della Carta dei diritti fondamentali riguardano, rispettivamente, i diritti fondamentali alla vita privata e alla protezione dei dati personali. Tali diritti sono venuti in rilievo nel caso **2384/2011/AN**; la denuncia era stata presentata da una persona che era stata oggetto di un'indagine eseguita dall'OLAF. L'OLAF aveva divulgato a un terzo i particolari dei risultati della

sua indagine, che erano stati pubblicati successivamente in un articolo di stampa nel paese del denunciante. Il Garante europeo della protezione dei dati aveva ritenuto che la divulgazione contravvenisse alle norme di protezione dei dati dell'UE. Il denunciante aveva chiesto che l'OLAF ammettesse la violazione commessa e presentasse le proprie scuse e l'OLAF aveva rifiutato. Tuttavia a seguito dell'indagine del Mediatore, l'OLAF ha inviato una lettera al denunciante nella quale esprimeva il proprio rammarico per non aver agito nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati nel suo caso e si è scusato con lui.

Ruolo della Commissione quale custode dei trattati

Lo Stato di diritto è un principio fondante dell'UE. Uno dei compiti più importanti della Commissione è di fungere da custode dei trattati²¹. L'articolo 258 del TFUE istituisce una procedura generale nell'ambito della quale la Commissione può compiere indagini e segnalare alla Corte di giustizia eventuali infrazioni del diritto dell'UE da parte degli Stati membri. La Commissione può avviare indagini di propria iniziativa, in base a una denuncia oppure in risposta a una richiesta del Parlamento europeo di occuparsi di una petizione a lui inviata ai sensi dell'articolo 227 del TFUE. A questioni specifiche, quali aiuti di Stato illegittimi, si applicano altre procedure.

In tale contesto va citato il progetto EU Pilot²², un metodo di lavoro avviato per la prima volta nel 2007 dalla Commissione e dagli Stati membri allo scopo di porre rimedio quanto prima possibile alle violazioni del diritto dell'UE senza ricorrere alle procedure di

²¹. L'articolo 17 del TUE stabilisce che la Commissione «vigila sull'applicazione dei trattati e delle misure adottate dalle istituzioni in virtù dei trattati».

²². Cfr. la comunicazione della Commissione dal titolo «Un'Europa dei risultati – applicazione del diritto comunitario, COM(2007)502».

Denunce e indagini

Il Mediatore europeo riceve e tratta le denunce presentate contro la Commissione nella sua veste di custode dei trattati.

L'indagine del Mediatore si limita a valutare il comportamento adottato dalla Commissione nell'esaminare e trattare la denuncia di infrazione sottoposta alla sua attenzione.

infrazione. Il progetto mira a garantire un'applicazione più efficace del diritto dell'UE da parte degli Stati membri e una risoluzione più rapida delle denunce sporte da cittadini e imprese.

Il Mediatore europeo riceve e tratta le denunce presentate contro la Commissione nella sua veste di custode dei trattati. Ogni volta che avvia un'indagine a seguito di tali denunce, il Mediatore si premura di chiarire che l'indagine non sarà tesa a verificare l'esistenza di un'infrazione, poiché non rientra nel mandato del Mediatore valutare le azioni compiute dalle autorità degli Stati membri. L'indagine del Mediatore si limita a valutare il comportamento adottato dalla Commissione nell'esaminare e trattare la denuncia di infrazione sottoposta alla sua attenzione. Il Mediatore è competente a valutare gli aspetti sia procedurali sia sostanziali del comportamento della Commissione.

Obblighi procedurali

Quanto agli obblighi procedurali della Commissione nei confronti dei denunciati, il punto di riferimento principale del Mediatore è una comunicazione formulata originariamente dalla Commissione nel 2002²³, la cui versione aggiornata è stata adottata nel 2012²⁴. La comunicazione stabilisce l'obbligo di registrazione delle denunce e alcune eccezioni allo stesso, nonché i termini di tempo entro cui gestire le denunce e informare i denunciati. La comunicazione iniziale era stata pubblicata in seguito a precedenti indagini del Mediatore e alle critiche mosse da quest'ultimo in proposito. Il Mediatore considera questo documento una base

importante per sostenere la fiducia che i cittadini ripongono nella Commissione in qualità di custode dei trattati.

Come dimostrano gli esempi riportati in appresso, le indagini condotte dal Mediatore nel 2012 hanno messo in luce una serie di carenze procedurali.

Ritardo e mancanza di diligenza

Nel caso **773/2011/OV**, il Mediatore ha rilevato che, contrariamente a quanto dichiarato dal denunciante, la Commissione non era rimasta inattiva nella gestione della denuncia di infrazione, bensì aveva trasmesso più di una risposta sostanziale al denunciante stesso. Nel caso **230/2011/(TS)EIS**, d'altro canto, il Mediatore ha sottolineato che, nella propria gestione delle denunce di infrazione, la Commissione non può sottrarsi ai vincoli derivanti dai diritti fondamentali e dai principi di buona amministrazione. Il Mediatore ha valutato che la complessità delle questioni non giustificasse il ritardo accumulato in questo caso. Quanto alla questione della coerenza sollevata in un'argomentazione addotta dalla Commissione, il Mediatore ha dichiarato che perseguire un «approccio coerente» non deve comportare ritardi immotivati.

I casi **930/2010/CK** e **1827/2009/CK** riguardavano la presunta mancanza di diligenza nella gestione di due denunce di infrazione. Nel primo caso, al fine di assistere la Commissione nell'ulteriore miglioramento delle sue procedure, il Mediatore ha formulato due osservazioni ulteriori. Nel secondo caso, il Mediatore non ha condiviso il modo brusco con cui la Commissione aveva respinto le argomentazioni avanzate dal denunciante, constatando tuttavia che, a seguito di

²³. Comunicazione al Parlamento europeo e al Mediatore europeo relativa ai rapporti con gli autori di denunce in materia di violazioni del diritto comunitario; GU C 244 del 10.10.2002, pag. 5.

²⁴. Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento europeo. Migliorare la gestione dei rapporti con gli autori di denunce in materia di applicazione del diritto dell'Unione, COM(2012)154 def.



successivi sviluppi, era venuto meno il motivo di discordia tra la Commissione e il denunciante in merito alla corretta interpretazione della legislazione fiscale greca.

Nel caso **1775/2012/ER**, riguardante la mancata risposta e la gestione inadeguata di una denuncia di infrazione presentata da un importatore di sigarette italiano, la Commissione ha accusato il ricevimento della denuncia poco dopo essere stata contattata dal Mediatore. Inoltre un funzionario della Commissione ha contattato il denunciante telefonicamente informandolo di essere il nuovo referente incaricato di occuparsi del caso e organizzava in breve tempo un incontro con il denunciante.

Questioni sostanziali

Nelle indagini relative a denunce d'infrazione, il Mediatore può anche riesaminare nella sostanza le analisi e le conclusioni tratte dalla Commissione²⁵. Può, per esempio, verificare se esse siano ragionevoli, ben argomentate e spiegate ai denunciati in modo

Commissione, il Mediatore prenderebbe atto di tale disaccordo, sottolineando tuttavia che l'autorità ultima competente per l'interpretazione del diritto dell'UE è la Corte di giustizia. L'esistenza di un tale disaccordo rimane comunque un caso eccezionale.

Mancata adduzione di motivazioni adeguate

Nel caso **1623/2009/FOR**, il Mediatore ha concluso che la Commissione non aveva spiegato con chiarezza i motivi della sua decisione di non procedere a un ulteriore esame della denuncia a essa pervenuta riguardante la presunta violazione dei diritti d'autore nei mercati televisivi finlandesi. In risposta all'invito del Mediatore a chiarire la sua posizione, la Commissione ha affermato che, alla luce di un ulteriore scambio di corrispondenza con i denunciati, il caso era stato trasferito al progetto «EU Pilot», nell'ambito del quale la Commissione avrebbe contattato la Finlandia per richiedere informazioni al riguardo o cercare soluzioni al problema evidenziato. Analogamente, nel caso **1260/2010/RT**, il Mediatore ha ritenuto che la Commissione non avesse fornito

Le indagini e le conclusioni del Mediatore avvengono nel pieno rispetto del potere discrezionale spettante alla Commissione, riconosciuto dai trattati e dalla giurisprudenza della Corte di giustizia, di decidere se deferire un caso di infrazione alla Corte.

articolato. Le indagini e le conclusioni del Mediatore avvengono nel pieno rispetto del potere discrezionale spettante alla Commissione, riconosciuto dai trattati e dalla giurisprudenza della Corte di giustizia, di decidere se deferire un caso di infrazione alla Corte.²⁶ Ove sussistessero motivi fondamentali di disaccordo con la valutazione della

una giustificazione adeguata per la sua decisione di archiviare la denuncia di violazione nella quale si sosteneva che le autorità francesi non rispettassero le disposizioni della normativa UE in materia di importazioni parallele di medicinali veterinari. A seguito del progetto di raccomandazione del Mediatore, la Commissione ha deciso di avviare una

²⁵. Cfr., ad esempio, il caso **2591/2010/GG** relativo alla conduzione inadeguata da parte della Commissione di un procedimento di infrazione contro l'Austria concernente l'aeroporto di Vienna, illustrato sopra al punto 1.4.

²⁶. Il Mediatore osserva a tale proposito che l'esistenza di una violazione del diritto dell'UE non comporta automaticamente che la Commissione debba avviare procedure di infrazione. La Commissione deve però giustificare in quale modo esercita i suoi ampi margini di discrezionalità.

Denunce e indagini

nuova procedura di infrazione concernente gli ostacoli incontrati dai grossisti che tentavano di effettuare importazioni parallele di medicinali veterinari.

Disaccordo con la valutazione della Commissione

Nel caso **1909/2009/BEH** il denunciante presentava denuncia di infrazione sostenendo che, in violazione del diritto dell'UE, le autorità austriache non avevano effettuato una valutazione individuale per stabilire se il proprio assistito, il sig. D., rappresentasse una minaccia per la sicurezza pubblica. La Commissione ha affermato che, sulla base delle informazioni fornite, non era in grado di concludere che le autorità austriache avessero violato il diritto dell'UE e aveva deciso di non avviare un procedimento di infrazione. Il Mediatore ha ritenuto che la Commissione avesse addotto ragioni plausibili a sostegno della propria posizione secondo la quale le autorità austriache avevano effettuato la valutazione individuale summenzionata. Tuttavia la Commissione non aveva affrontato adeguatamente nel merito la denuncia nella misura in cui essa

avevano esaminato l'urgenza del caso e presumeva che tale urgenza esistesse. Il Mediatore, pur ritenendo che la risposta della Commissione non fosse pienamente convincente, ha archiviato il caso, considerando il carattere isolato dello stesso, con un'osservazione critica.

Aggiudicazione di appalti e concessione di sovvenzioni

Il Mediatore tratta le denunce che riguardano l'assegnazione (o la mancata assegnazione) di contratti di appalto e sovvenzioni. Tuttavia, egli ritiene che le istituzioni e, in particolare, i comitati di valutazione e le autorità aggiudicatrici nell'ambito delle procedure d'appalto abbiano un ampio margine di discrezionalità e che il proprio esame si debba limitare a verificare la conformità alle norme che disciplinano la procedura, la correttezza dei fatti e l'assenza di errori manifesti nella valutazione o di abuso di potere. Il Mediatore valuta altresì se le istituzioni hanno ottemperato all'obbligo di motivazione e se le motivazioni sono coerenti e ragionevoli.

Tra le questioni esaminate dal Mediatore nel settore degli appalti e dell'assegnazione di sovvenzioni nel 2012 figurano casi di presunta mancanza di parità di trattamento fra gli offerenti e mancanza di trasparenza.

era riferita alla decisione delle autorità austriache di: (i) non concedere al sig. D. un periodo di tempo per lasciare il territorio austriaco; (ii) non riconoscere effetto sospensivo al ricorso presentato contro la decisione di espulsione che il diritto dell'UE autorizza solo nei casi di urgenza. Il Mediatore ha invitato la Commissione a riesaminare la denuncia di infrazione da questo punto di vista. La Commissione ha affermato essenzialmente che le autorità austriache

Tra le questioni esaminate dal Mediatore nel settore degli appalti e dell'assegnazione di sovvenzioni nel 2012 figurano casi di presunta mancanza di parità di trattamento fra gli offerenti e mancanza di trasparenza. Il primo caso descritto di seguito ha offerto al Mediatore l'opportunità di ricordare alla Commissione che i principi di buona amministrazione possono richiedere alle istituzioni di fare più di quanto è prescritto dalla legge.



Mancata parità di trattamento

Il caso **642/2008/MMN** riguardava un presunto conflitto di interessi che coinvolgeva un consulente tecnico in una procedura di appalto. Il denunciante sosteneva che la Commissione aveva violato il principio di parità di trattamento in quanto uno dei consulenti del comitato di valutazione era stato ingaggiato dall'offerente che si era aggiudicato l'appalto. Il Mediatore si è rivolto alla Commissione chiedendo, fra l'altro, che venisse riformulata la dichiarazione d'imparzialità e riservatezza che deve essere sottoscritta da tutti i membri del comitato di valutazione ed eventuali osservatori al fine di garantire che essa coprisse tutti i possibili conflitti di interesse, segnatamente i conflitti di interesse «effettivi», «potenziali» e «apparenti». In risposta, la Commissione ha sostenuto che la disposizione specifica del regolamento finanziario comprendeva soltanto i conflitti di interesse «effettivi» e «potenziali» e che i conflitti di interesse «apparenti» sono rilevanti soltanto laddove, presi in esame, emerge che vi è un conflitto di interessi «effettivo» o «potenziale». Il Mediatore, pur non dichiarandosi convinto, è giunto alla conclusione che non fossero giustificate ulteriori indagini, poiché la Commissione ha segnalato la propria intenzione di rivedere la dichiarazione di imparzialità e riservatezza. Al tempo stesso, il Mediatore ha affermato che avrebbe richiesto alla Commissione di riferire, in tempi ragionevoli, sull'esito della revisione annunciata.

Nel caso **3000/2009/JF**, il Mediatore ha riscontrato che la Commissione non aveva garantito la parità di trattamento fra gli offerenti e che ciò aveva pregiudicato le possibilità di successo del denunciante nel

corso della gara d'appalto. Il Mediatore ha proposto una soluzione amichevole che prevedeva che la Commissione risarcisse il denunciante delle spese sostenute per partecipare alla gara d'appalto. Di conseguenza la Commissione ha versato al denunciante più di 10 000 EUR.

Nel caso **105/2011/TN**, l'offerta del denunciante era stata rigettata dopo che era emerso che il capo del gruppo responsabile del progetto in questione si era impegnato a lavorare a tempo pieno in un altro progetto finanziato con risorse dell'UE destinato a essere realizzato nello stesso periodo. Il Mediatore ha ritenuto che la Commissione avesse dato luogo ad un caso di cattiva amministrazione raccomandando all'autorità aggiudicatrice di escludere l'offerta della società in questione prima di aver appurato la disponibilità del capogruppo proposto a collaborare al progetto. Tuttavia la decisione di escludere l'offerta adottata dalla Commissione era appropriata. Il Mediatore ha formulato una osservazione ulteriore volta a ridurre il rischio che si verificassero problemi analoghi in futuro.

Mancanza di trasparenza

Nel caso **1683/2011/TN**, concernente una procedura di aggiudicazione di un contratto di fornitura, la Commissione ha riconosciuto che la procedura non era stata del tutto trasparente. Di conseguenza all'epoca della stesura del proprio parere, la Commissione stava negoziando con il denunciante al fine di addivenire a una soluzione amichevole della questione. Il Mediatore ha espresso il suo apprezzamento per il fatto che la Commissione si fosse assunta la responsabilità dell'errore commesso e che stesse negoziando una soluzione con il denunciante.

Denunce e indagini

Esecuzione di contratti

Il Mediatore ritiene che vi sia cattiva amministrazione allorché un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso

Nel 2012 il Mediatore ha avuto occasione di prendere in esame una serie di questioni legate ai diritti fondamentali nell'ambito dell'esecuzione dei contratti, in particolare il diritto a essere ascoltati. Ha inoltre trattato frequentemente denunce

Nel 2012 il Mediatore ha avuto occasione di prendere in esame una serie di questioni legate ai diritti fondamentali nell'ambito dell'esecuzione dei contratti, in particolare il diritto a essere ascoltati. Ha inoltre trattato frequentemente denunce di mancanza di equità, in particolare nelle controversie su costi ammissibili e azioni di revisione contabile.

vincolante. Può quindi sussistere cattiva amministrazione anche in caso di mancato adempimento degli obblighi derivanti da contratti sottoscritti dalle istituzioni dell'UE.

In queste fattispecie, tuttavia, l'ambito di indagine del Mediatore è necessariamente limitato. Il Mediatore è del parere che non spetti a lui stabilire se una delle due parti abbia violato gli obblighi contrattuali, qualora questa presunta violazione rappresenti l'oggetto del contendere, ma che tale questione possa essere trattata in maniera efficace solo da un organo giurisdizionale competente.

In merito alle dispute di natura contrattuale, il Mediatore ritiene giustificato limitarsi, nella propria indagine, a stabilire se l'istituzione dell'UE coinvolta nella disputa abbia fornito un resoconto coerente e ragionevole della base giuridica sottesa alle proprie azioni nonché dei motivi per cui ritiene giustificata la propria visione della posizione contrattuale. In caso positivo, il Mediatore conclude che dalla sua indagine non sono emersi gli estremi di cattiva amministrazione. Tale conclusione non pregiudica il diritto delle parti di sottoporre le dispute di natura contrattuale all'esame e al giudizio autorevole di un organo giurisdizionale competente.

di mancanza di equità, in particolare nelle controversie su costi ammissibili e azioni di revisione contabile. Infine il Mediatore ha avuto modo di valutare il grado delle responsabilità della Commissione nei confronti dei subappaltatori.

Mancato rispetto di diritti fondamentali

Il caso 2635/2010/TN riguardava la presunta mancata notifica al denunciante da parte della Commissione europea dei risultati del proprio accertamento, in base ai quali il denunciante avrebbe violato il Codice di condotta delle missioni di osservazione elettorale dell'UE. Il Mediatore, non essendo pienamente convinto del fatto che i diritti del denunciante, garantiti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dal Codice europeo di buona condotta amministrativa, fossero stati rispettati, ha proposto una soluzione amichevole, suggerendo alla Commissione l'adozione di misure atte a porre rimedio alla situazione. La Commissione ha fornito assicurazioni sul fatto che il denunciante avrebbe mantenuto i requisiti per candidarsi a ricoprire future missioni di osservazione elettorale dell'UE. Relativamente alle proprie procedure generali concernenti l'accertamento di una violazione del Codice di condotta per gli osservatori dell'UE, la Commissione ha risposto che l'attuazione della proposta del Mediatore relativa a una revisione di tali procedure era già in corso.



Nel caso **1045/2011/RT**, la Commissione ha deciso, a seguito di un'indagine dell'OLAF, di recuperare l'intero ammontare dell'importo versato per due progetti. Il denunciante sosteneva di non essere stato sentito dalla Commissione in relazione alle accuse rivoltegli. Il Mediatore ha ritenuto che il denunciante avesse, de facto, avuto la possibilità di essere ascoltato in quanto poteva presentare i propri commenti prima e durante la procedura di recupero e modificare pertanto l'esito della stessa a proprio favore. Tuttavia la lettera di informazione preliminare in cui erano indicate le ragioni del recupero dei fondi non conteneva un invito esplicito a presentare commenti sul recupero a cui si intendeva procedere e neppure una chiara indicazione del termine entro il quale presentarli. Il Mediatore ha formulato un'osservazione ulteriore in merito.

Il caso **2386/2010/MHZ** riguardava il licenziamento di un esperto polacco dall'incarico di caposquadra in un progetto finanziato dall'UE in Bosnia-Erzegovina. Il denunciante sosteneva, fra l'altro, che non era stato rispettato il suo diritto di essere ascoltato e informato sulle ragioni che avevano motivato la richiesta della Commissione. Il Mediatore ha valutato come un caso di cattiva amministrazione il fatto che la Commissione non avesse garantito al denunciante il diritto di difesa prima di presentare la propria richiesta al datore di lavoro che venisse licenziato. Il Mediatore criticava altresì la Commissione per non aver fornito spiegazioni convincenti sul motivo per cui non aveva informato le autorità della Bosnia-Erzegovina della propria richiesta di licenziamento del denunciante.

Presunta iniquità

Molti casi in questo ambito riguardano controversie su costi ammissibili, che spesso insorgono in sede di revisione

contabile. In alcuni casi, la posizione dell'istituzione è ragionevole, ma non nel caso della denuncia **3373/2008/JF**, presentata dopo che una relazione di audit aveva segnalato come inammissibili alcuni costi in un progetto finanziato dall'UE. Il Mediatore ha sollecitato la Commissione a ritirare la propria richiesta di rimborso in quanto sproporzionata e iniqua. La Commissione si è rifiutata di agire in tal senso. Il Mediatore ha fatto quindi presente che un'organizzazione come quella del denunciante, dinanzi al silenzio dei funzionari responsabili di un progetto dell'UE sulle attività progettuali svolte, può ragionevolmente essere indotta a credere che la propria condotta sia conforme alle norme applicabili. Se ciò non fosse e non appena i funzionari di un progetto venissero a conoscenza di tali attività, spetterebbe a costoro adottare azioni preventive, pena l'applicazione di misure disciplinari nei loro confronti. Poiché tale circostanza sollevava un'importante questione di principio, il Mediatore ha ritenuto giustificato redigere una relazione speciale da indirizzare al Parlamento europeo. Ha deciso, tuttavia, di non trasmettere tale relazione al Parlamento prima di avviare un'indagine di propria iniziativa su taluni aspetti della condotta adottata dalla Commissione nella gestione dei progetti da essa stessa finanziati.

D'altra parte, nel caso **351/2011/OV** riguardante il rigetto di costi di personale di un partner di un progetto, il Mediatore è giunto alla conclusione che la convenzione di sovvenzione dava effettivamente alla Commissione il diritto di respingere i costi di personale dichiarati dal denunciante. Il Mediatore ha osservato inoltre che la Commissione aveva esercitato il proprio potere discrezionale fino al massimo vantaggio possibile per il denunciante, in quanto aveva consentito che alcune spese di personale fossero trasferite alla categoria «costi di subappalto». Secondo il Mediatore,

Denunce e indagini

pertanto, non era iniquo che la Commissione si rifiutasse di considerare ammissibile la parte restante dei costi di subappalto inammissibili.

Anche il caso **901/2011/OV** riguardava il recupero di costi inammissibili nel quadro di un progetto a seguito di una revisione contabile. Il denunciante si è rivolto al Mediatore sostenendo che la posizione della Commissione era ingiustificata e iniqua, affermando di aver agito in buona fede e sulla base delle informazioni ricevute dal coordinatore del progetto. Il Mediatore ha constatato che la conclusione della Commissione secondo la quale i costi in questione erano inammissibili era corretta. Ha sottolineato inoltre che il coordinatore non era il rappresentante della Commissione e che la Commissione

confidando che la Commissione avrebbe continuato a sollecitare il pagamento dovuto presso il contraente principale, nonostante le risposte negative sinora ottenute, e ciò con tutti i mezzi a propria disposizione per persuadere il contraente principale a cambiare il suo atteggiamento.

Amministrazione e statuto dei funzionari

Ogni anno il Mediatore riceve un certo numero di denunce relative alle attività amministrative delle istituzioni, che riguardano, in particolare, l'applicazione dello statuto dei funzionari e di altri testi pertinenti. Alcuni casi vertono sui diritti fondamentali e offrono pertanto al Mediatore l'opportunità di

Alcuni casi vertono sui diritti fondamentali e offrono pertanto al Mediatore l'opportunità di promuovere la corretta applicazione della Carta da parte delle istituzioni.

non era vincolata a dichiarazioni rilasciate dal coordinatore che non derivassero da istruzioni esplicite della Commissione stessa. Il Mediatore ha concluso che istruzioni esplicite in tal senso non erano state fornite; pertanto non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione.

Responsabilità della Commissione nei confronti di subappaltatori

Nel caso **535/2010/RT** il denunciante lavorava come esperto a un progetto finanziato dalla Commissione. Essendo stato remunerato solo parzialmente per il lavoro svolto, il denunciante aveva richiesto l'intervento della Commissione al fine di ricevere il dovuto compenso. La Commissione non era intervenuta. A seguito dell'intervento del Mediatore, la Commissione ha chiesto al contraente principale il versamento della somma dovuta. Il Mediatore ha chiuso il caso

promuovere la corretta applicazione della Carta da parte delle istituzioni. In altri casi, l'interpretazione dello statuto dei funzionari da parte delle istituzioni dell'UE diventa motivo di contenzioso cosicché il Mediatore si adopera per garantire quanto meno che le istituzioni tengano in considerazione e applichino correttamente la giurisprudenza della Corte di giustizia.

Obbligo di assistenza

Il caso **11/2012/(ZV)AN** ha sollevato una questione attinente alla Carta dei diritti fondamentali. Nello specifico, il caso riguardava la mancanza di disposizioni che consentissero agli insegnanti distaccati presso le Scuole europee di usufruire del congedo parentale. L'indagine era indirizzata alla Commissione in quanto membro del consiglio di amministrazione delle Scuole europee e in quanto



contributore al loro finanziamento. Il Mediatore ha ritenuto che l'impossibilità di beneficiare del congedo parentale non fosse conforme alla Carta e ad altre norme del diritto dell'UE. Nel corso dell'indagine, lo statuto dei funzionari delle Scuole europee è stato modificato affinché prevedesse la possibilità di richiedere il permesso parentale. La richiesta del denunciante di usufruire del congedo parentale, pertanto, ha potuto essere accolta.

Il caso **1810/2011/BEH** riguardava la gestione delle richieste di mobilità interna e di assistenza presentate dal denunciante presso Frontex, l'Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea. Il Mediatore ha ritenuto che Frontex non avesse risposto in maniera tempestiva alla richiesta di mobilità interna del denunciante. Quanto alla richiesta di assistenza, il Mediatore ha constatato che Frontex aveva svolto un'indagine appropriata sui fatti in esame. Per esempio, Frontex aveva nominato un investigatore interno che forniva sufficienti garanzie di indipendenza e competenza professionale e aveva stilato una relazione approfondita sulla base delle dichiarazioni e testimonianze raccolte. Quanto alla tempestività degli interventi, il Mediatore ha rilevato che da parte di Frontex vi erano stati progressi costanti e ininterrotti nella gestione del caso del denunciante e che quest'ultimo era stato tenuto regolarmente al corrente sugli sviluppi nelle questioni che lo riguardavano. Il Mediatore ha concluso giudicando ragionevole la posizione di Frontex secondo cui era appropriato non adottare provvedimenti di emergenza.

Mancanza di ragionevolezza

Nel caso **1752/2011/RT** la Commissione si era rifiutata di rimborsare le spese di viaggio dei figli del denunciante, in quanto questi aveva deciso di lasciare la Guinea prima che la Commissione dichiarasse la situazione di crisi nel paese. Il Mediatore, considerando l'età dei figli del denunciante, ha invitato la Commissione a individuare una soluzione offrendo di sostenere le spese di viaggio dei familiari del denunciante a titolo grazioso. La Commissione ha accettato la proposta del Mediatore.

Il caso **141/2011/RT** riguardava la fissazione del luogo d'origine del denunciante. Nel suo parere, la Commissione ha riconosciuto l'errore dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) nel fissare come luogo d'origine Bruxelles, anziché Marsiglia. Tuttavia, poiché il denunciante non aveva contestato tale decisione entro il termine previsto dallo statuto dei funzionari, la Commissione era vincolata alla decisione dell'EFSA. Il Mediatore ha giudicato incoerente l'atteggiamento della Commissione, che si era basata su una decisione, quella dell'EFSA, di cui aveva ammesso l'erroneità. In risposta alla proposta del Mediatore, la Commissione ha accettato di fissare nuovamente il luogo d'origine del denunciante.

Problemi relativi a promozioni

Nel caso **2744/2009/(MF)JE**, il denunciante sosteneva che un membro del personale del Comitato economico e sociale europeo (CESE) fosse stato promosso a seguito di pressioni politiche. L'indagine del Mediatore ha evidenziato che il CESE aveva effettivamente promosso il funzionario in questione in violazione del proprio regolamento interno. Inoltre il Mediatore ha riscontrato un'interferenza indebita nella procedura di promozione.

Denunce e indagini

Il CESE ha riconosciuto di aver operato in maniera scorretta e ha annullato la decisione illegittima, adottando inoltre misure adeguate per evitare il ripetersi di situazioni simili in futuro. Il Mediatore ha criticato tuttavia il fatto che il CESE non avesse risposto correttamente al progetto di raccomandazione, avendo rilasciato dichiarazioni che contraddicevano palesemente i fatti documentati nel fascicolo. Alla luce delle irregolarità particolarmente gravi emerse, e considerando che un siffatto comportamento mette a repentaglio la trasparenza e l'immagine pubblica delle istituzioni dell'UE, il Mediatore ha deciso di trasmettere la propria decisione al presidente del Parlamento europeo, che potrebbe decidere di affidarla alla commissione del Parlamento competente per le relazioni con il CESE.

Anche il caso **683/2010/OV** verteva su una controversia avente come oggetto la promozione questa volta del denunciante, che era stato «distaccato» dal Consiglio alla Commissione nel 2004. A causa di un errore informatico, la Commissione aveva considerato il denunciante come «funzionario trasferito». Nel 2008 la Commissione aveva così promosso il denunciante. La promozione tuttavia era stata annullata non appena era emerso che essa era fondata su punti accumulati in seguito a un «distacco» e non a un «trasferimento». A seguito dell'intervento del Mediatore, la Commissione ha ammesso che l'errore informatico aveva dato adito alla denuncia e che la richiesta di trasferimento del denunciante avrebbe potuto essere gestita più rapidamente. La Commissione pertanto ha proposto di promuovere il denunciante.

Nel caso **475/2012/KM** la denunciante si era rivolta al Mediatore lamentando che la Commissione, illegittimamente, non le aveva versato gli arretrati maturati

a seguito della sua promozione con effetto retroattivo. La denunciante esortava la Commissione a risolvere la controversia provvedendo al pagamento, come sembrava appropriato in base al principio di equità. Dopo soltanto un mese dall'avvio dell'indagine, la denunciante ha informato il Mediatore che la Commissione aveva accolto la sua richiesta, promuovendola a decorrere dal 1° gennaio 2010 e versando gli arretrati dovuti.

Gestione inadeguata di un reclamo

Nel caso **862/2011/AN** il denunciante aveva partecipato senza successo a una procedura di certificazione. Ha presentato quindi un ricorso alla Commissione in applicazione dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari. La Commissione ha inoltrato il ricorso all'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), in quanto organismo competente in quel caso, ma l'EPSO è venuto al corrente dello stesso soltanto a distanza di cinque mesi, constatando che, essendo scaduti i termini di legge, il ricorso era stato tacitamente respinto. Il Mediatore era del parere che lo spirito dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari non conferisse all'EPSO la facoltà di adottare tale posizione. Ha presentato pertanto un progetto di raccomandazione in cui ha invitato l'EPSO a tenere conto che il ricorso era stato presentato il giorno in cui l'aveva effettivamente ricevuto. Ha chiesto inoltre all'EPSO di valutare l'ammissibilità del ricorso sulla base della data di presentazione all'organo non competente. L'EPSO ha accettato il secondo progetto di raccomandazione del Mediatore, mentre ha respinto il primo, affermando che la sua posizione era supportata dalla giurisprudenza della Corte di giustizia. Non convinto dalle argomentazioni dell'EPSO, il Mediatore ha chiuso il caso con alcune osservazioni critiche.



Concorsi e procedure di selezione

EPSO

La maggior parte delle indagini condotte dal Mediatore in materia di concorsi generali e altre procedure di selezione riguardano l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). Nel corso degli anni l'EPSO si è impegnato costruttivamente con il Mediatore per affrontare le denunce in maniera rapida e propositiva. Tale tendenza è proseguita anche nel 2012 in alcuni casi, come dimostrano gli esempi riportati di seguito. In altri casi, invece, la risposta fornita ad alcune delle questioni emerse nel corso dell'anno ha dato adito a qualche preoccupazione.

Questioni organizzative

Il caso **989/2011/ER** riguardava la prassi seguita dall'EPSO in merito alla prenotazione dei test computerizzati di ammissione (CBT) utilizzati nei concorsi generali. Nella sua decisione, il Mediatore si è richiamato ai risultati dell'indagine di propria iniziativa **OI/9/2010/RT**, dalla quale emergeva che la nuova procedura di prenotazione è una misura proporzionata e necessaria per ridurre la durata della procedura di selezione complessiva. Il Mediatore ha ritenuto che l'EPSO avesse informato in modo adeguato la denunciante delle conseguenze della mancata prenotazione entro il termine dato del CBT. Inoltre la denunciante non aveva fornito alcuna ragione specifica sui motivi per i quali non era riuscita a collegarsi a Internet nel periodo di prenotazione. L'EPSO aveva prontamente risposto alle sue richieste. Il Mediatore ha suggerito, comunque, all'EPSO di tenere proattivamente conto, in futuro, della specifica situazione dei candidati che affermano di non essere riusciti a prenotare il proprio CBT. L'EPSO potrebbe anche prendere in considerazione la possibilità di

specificare nella guida ai concorsi generali le conseguenze della mancata prenotazione del CBT entro il termine previsto.

Nel caso **521/2012/EIS**, risolto in meno di 30 giorni attraverso una procedura semplificata, l'EPSO (i) ha offerto alla denunciante un'ulteriore opportunità di eseguire i test nel proprio paese di residenza e (ii) le ha rimborsato le spese di viaggio. La denunciante aveva terminato la prima parte del suo test di ammissione e aveva iniziato a lavorare alla seconda parte, quando si è verificato un guasto nel sistema computerizzato e di conseguenza non è riuscita a completare le prove in loco.

Informazioni non chiare

Il caso **1370/2010/BEH** riguardava un episodio di presunta cattiva amministrazione nell'organizzazione di un concorso generale volto a compilare un elenco di riserva per assistenti nel settore edile. Ritenendo che la prova scritta che aveva sostenuto non fosse conforme a quanto riportato nel bando di concorso, il denunciante si era rivolto all'EPSO, che ribadiva invece che le prove erano conformi al bando. Dopo aver analizzato la formulazione, il Mediatore è giunto alla conclusione che il bando di concorso non era sufficientemente chiaro. Ha formulato pertanto un'osservazione critica.

Altre istituzioni, organi, organismi e agenzie

Anche se la maggior parte delle denunce riguardanti le assunzioni sono dirette contro l'EPSO, di tanto in tanto il Mediatore riceve denunce contro altre istituzioni, molto spesso organismi o agenzie di recente costituzione.

In risposta all'indagine di propria iniziativa **OI/3/2012/CK** del Mediatore, l'Agenzia europea per la sicurezza delle

Denunce e indagini

reti e dell'informazione (ENISA) ha annunciato di aver adottato una nuova prassi in materia di procedure di selezione e ha fornito una copia delle proprie linee guida aggiornate per l'assunzione di personale. In base alla nuova prassi dell'ENISA, i candidati vengono ora tenuti al corrente di ogni fase della procedura via e-mail. L'indagine è stata avviata per esaminare la prassi dell'ENISA in base alla quale non veniva fornita risposta alle richieste di informazione dei candidati sull'esito delle procedure di selezione.

Il caso **1513/2010/VIK** riguardava l'ammissibilità di candidati già selezionati come idonei nella procedura di selezione per agenti contrattuali CAST RELEX 2008 a presentare domanda per posti vacanti nelle istituzioni e agenzie dell'UE. Il denunciante in questo caso aveva risposto a un invito a manifestare interesse pubblicato dalla Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca (ERCEA). L'ERCEA aveva respinto la domanda del denunciante in quanto riteneva che soltanto i candidati inseriti nella «normale banca dati CAST» fossero ammessi a partecipare. Il Mediatore ha osservato che nell'invito a manifestare interesse non vi era nulla che lasciasse intendere che i candidati che erano stati inclusi nella banca dati CAST RELEX non fossero ammessi. La Commissione ha risposto che, all'inizio del 2012, aveva deciso di consentire ad altre istituzioni e agenzie dell'UE di accedere alla banca dati CAST RELEX 2008. Inoltre la validità dell'elenco di riserva in questione era stata estesa fino al 31 dicembre 2012.

Il caso **1017/2010/MMN** riguardava la procedura di assunzione per la Casa della storia europea. In risposta alle allegazioni del denunciante, il Mediatore ha riconosciuto che il Parlamento si era

impegnato a pubblicare i dati relativi alle procedure di selezione per agenti temporanei e/o agenti contrattuali sul sito dell'EPSO o almeno aveva dato questa impressione. Non avendo mantenuto tale impegno (effettivo o apparente) nel caso in questione aveva determinato un episodio di cattiva amministrazione. Il Mediatore ha individuato alcuni aspetti delle procedure del Parlamento che potevano essere migliorate e ha formulato tre osservazioni ulteriori.

Nel caso **328/2011/TN** il denunciante sosteneva che il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC) non aveva svolto in maniera equa e idonea la procedura di selezione in questione. Il Mediatore ha individuato una serie di vizi nella procedura. In primo luogo, il comitato di selezione aveva illegittimamente deciso di non tenere conto della prova scritta. In secondo luogo, il requisito secondo cui i candidati avrebbero dovuto ottenere un punteggio minimo del 70 % non era mai stato comunicato ai candidati stessi. L'ECDC non aveva adeguatamente informato i candidati dell'esito della procedura di assunzione. Il Mediatore ha preso atto con favore dell'atteggiamento positivo con cui l'ECDC aveva accolto la sua proposta di soluzione amichevole.

Il caso **1167/2011/MMN** contro l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) riguardava la decisione dell'ESMA di respingere la candidatura del denunciante. Nella sua risposta alla constatazione di cattiva amministrazione da parte del Mediatore, l'ESMA si è offerta di pubblicare un nuovo avviso di posto vacante, peraltro sostanzialmente identico a quello che aveva dato origine alla denuncia. Il denunciante ha indicato che era interessato a ottenere un risarcimento,



sostenendo, inoltre, che la pubblicazione di un nuovo avviso non avrebbe costituito un rimedio adeguato a causa delle differenze tra il nuovo progetto di avviso e quello originale. Alla luce di tutto questo, l'ESMA ha presentato un progetto di avviso modificato. Il denunciante però ha rifiutato ancora una volta l'offerta dell'ESMA. Il Mediatore ha chiuso il caso notando che (i) il denunciante aveva esplicitamente affermato che avrebbe accettato soltanto una compensazione finanziaria; (ii) l'ESMA si era offerta di adottare misure adeguate per eliminare il caso di cattiva amministrazione; (iii) il denunciante non adduceva ragioni convincenti per dimostrare che una compensazione finanziaria dovesse essere preferibile.

Il caso **2017/2011/RT** riguardava la mancanza di una spiegazione adeguata da parte della Commissione per il ritardo nella pubblicazione dei risultati di un concorso. Il Mediatore ha ritenuto che il tempo richiesto alla Commissione per pubblicare i risultati dei test di ammissione fosse eccessivo. Inoltre la Commissione non aveva addotto ragioni sufficienti che giustificassero il rinvio della pubblicazione dei risultati di dieci mesi. Infine, in nessun momento, nell'arco di quei dieci mesi, la Commissione aveva ritenuto opportuno fornire ai candidati informazioni circa la data in cui prevedeva di pubblicare i risultati e le ragioni del ritardo.

Nel caso **1264/2012/VL** relativo all'Istituto di studi delle prospettive tecnologiche (IPTs) della Commissione europea si denunciava un episodio di presunta discriminazione contro un candidato che aveva scelto di non viaggiare in aereo e che, per questa ragione, si era visto annullare l'invito al colloquio e rifiutare

il rimborso del costo del biglietto ferroviario. Poco tempo dopo che il Mediatore aveva chiesto alla Commissione di esprimere un parere, il denunciante lo ha informato che la Commissione aveva deciso di rimborsare l'importo relativo al costo del biglietto ferroviario.

Nel caso **278/2011/RT** il Mediatore ha constatato che l'Agenzia esecutiva per la rete transeuropea di trasporto (TEN-T EA) non aveva spiegato esattamente come mai la lettera di motivazioni inviata dalla denunciante la squalificava dall'essere inserita nella graduatoria. Il Mediatore ha suggerito alla TEN-T EA di fornire una spiegazione dettagliata delle ragioni per cui la lettera del denunciante era risultata meno convincente rispetto a quelle presentate dai candidati selezionati. La TEN-T EA rispondeva fornendo una dichiarazione circostanziata delle ragioni.

Il denunciante, nel caso **1425/2012/VIK**, aveva partecipato a una procedura di selezione organizzata dalla Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound). Per presentare domanda, aveva dovuto compilare un modulo di candidatura e caricarlo on line nel sistema informatico. Egli sosteneva di non essere riuscito a presentare la sua candidatura nella forma richiesta da Eurofound. Eurofound non ha individuato alcuna incompatibilità nel software, come suggerito dal denunciante, ma ha deciso eccezionalmente di ammettere la candidatura del denunciante dopo la scadenza del termine. Eurofound ha invitato inoltre il denunciante a contattare il personale informatico nel caso avesse continuato a incontrare difficoltà nell'invio del modulo in questione.

Denunce e indagini

Questioni istituzionali, attinenti a politiche e di altro genere

Quest'ultima categoria comprende una serie di denunce presentate nei confronti delle istituzioni in relazione alle loro attività di definizione di politiche o al loro funzionamento generale.

Verifiche sul posto²⁷

Il caso **2676/2009/ANA** riguardava la condotta dell'OLAF durante una verifica sul posto. Secondo il denunciante, l'OLAF non aveva rispettato le norme applicabili e i principi di buona amministrazione e, pertanto, aveva violato i diritti del denunciante. A seguito della sua indagine, che comprendeva la richiesta di informazioni alle autorità greche presenti durante la verifica sul posto, il Mediatore ha riscontrato che, nel quadro di una verifica sul posto, l'OLAF deve garantire di fornire sufficienti chiarimenti in merito ai diritti applicabili e alle garanzie procedurali dei soggetti coinvolti e, nel caso in esame, l'OLAF non lo aveva fatto. Inoltre la condotta degli agenti delle istituzioni dell'UE dovrebbe essere conforme agli standard più elevati. Qualora un cittadino sostenga che la condotta di un agente non abbia rispettato i suddetti standard, l'istituzione interessata dovrebbe essere in grado di fornire una spiegazione soddisfacente a smentita di tali allegazioni.

Il caso **2450/2008/BEH** riguardava il ruolo di controllo della Commissione in un progetto di opere edili a Tirana. Nello specifico, il denunciante affermava che la delegazione della Commissione in Albania non lo aveva sostenuto in maniera adeguata (i) nel suo tentativo di garantire che i lavori del progetto venissero effettuati conformemente al contratto e (ii) nei contrasti sorti in materia tra lui

e altri soggetti partecipanti. Dall'esame del fascicolo il Mediatore ha constatato che il denunciante, che rivestiva una posizione di grande responsabilità nel progetto stesso, aveva segnalato alla Commissione casi di minacce e intimidazioni di cui era stato vittima. La Commissione aveva riconosciuto la gravità di tali episodi, che erano stati discussi in due riunioni. Tale reazione, tuttavia, non era stata proporzionata alla riconosciuta gravità dell'accaduto, che avrebbe richiesto da parte della Commissione un intervento ben più deciso. Il Mediatore è giunto inoltre alla conclusione che la Commissione non avesse utilizzato i poteri di cui disponeva per richiedere un'indagine che appurasse in maniera attendibile le circostanze dell'incidente in cui un lavoratore aveva perso la vita. Quanto all'accusa del denunciante secondo la quale la Commissione aveva mancato di sostenerlo allorché egli cercava di garantire l'osservanza del contratto d'appalto, l'indagine del Mediatore non ha portato alla luce alcun caso di cattiva amministrazione. Il Mediatore ha tuttavia invitato la Corte dei conti europea – per la sua esperienza e responsabilità nel controllo dell'erogazione dei fondi dell'Unione europea – a esaminare taluni aspetti del caso che non erano rientrati nell'ambito della sua indagine.

Il caso **814/2010/JF** verteva sulla mancata risposta da parte della Commissione alle richieste di una verifica esterna indipendente delle Scuole europee, in particolare sugli aspetti relativi all'insuccesso scolastico e all'amministrazione degli istituti. Il Mediatore ha rilevato che la risposta proposta dalla Commissione sembrava ricalcare il suggerimento del Parlamento europeo secondo cui le Scuole europee dovrebbero trarre ispirazione dai

²⁷ Cfr. anche il caso **512/2012/BEH** riguardante la presunta mancata adozione da parte della Commissione di interventi appropriati per affrontare l'aumento della mortalità delle api. Il caso è illustrato sopra al punto 1.4.



migliori sistemi scolastici del mondo, individuati in base a uno studio dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE). A tale proposito, il Mediatore ha ritenuto che la partecipazione a tale studio non avrebbe adeguatamente soddisfatto la richiesta del denunciante di condurre una verifica esterna indipendente.

Il Mediatore ha avviato l'indagine di propria iniziativa **OI/14/2011/BEH** al fine di promuovere buone prassi relativamente alle modalità di utilizzo del cibo non consumato da parte delle mense a disposizione delle istituzioni e degli organismi dell'UE. Alla luce della propria indagine, il Mediatore è giunto alla conclusione che la ricerca di possibili soluzioni al problema del cibo non consumato che rispondano sia a criteri economici che a considerazioni etiche costituirebbe un segno concreto dell'interessamento dell'Unione europea nei confronti delle persone indigenti. Il Mediatore ha dimostrato, inoltre, di apprezzare gli sforzi delle istituzioni di prevenire lo spreco di cibo, sottolineando che la preferenza andrebbe accordata per lo più all'impiego efficiente delle risorse e, in particolare, alla destinazione del cibo non utilizzato al consumo umano. Il Mediatore ha rilevato infine che il Parlamento europeo, nel frattempo, si era occupato della questione e aveva formulato una raccomandazione in proposito.

Presunta discriminazione

Il caso **2650/2008/MMN** riguardava il presunto rifiuto dell'Agenzia europea per i medicinali (EMA) di approvare una variante di un'autorizzazione all'immissione in commercio di cui era titolare un'azienda farmaceutica. Il Mediatore ha osservato che spetta al

titolare dell'autorizzazione garantire un'adeguata etichettatura quando i prodotti vengono immessi sul mercato. Il parere dell'EMA, secondo cui il metodo di etichettatura proposto dal denunciante non era conforme alla legislazione applicabile, è sembrato corretto. Quanto alla questione della discriminazione sollevata dal denunciante, il Mediatore ha ritenuto che un titolare di un'autorizzazione all'immissione in commercio e un importatore parallelo non fossero necessariamente nella stessa situazione. Inoltre, anche ammesso che fossero in una situazione comparabile, il fatto che l'EMA avesse autorizzato erroneamente i distributori paralleli ad adottare prassi di etichettatura illegittime non dava al denunciante il diritto di ottenere dall'EMA l'approvazione di prassi analoghe.

Nel caso **3419/2008/KM²⁸**, riguardante la mancata traduzione da parte dell'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) dei documenti relativi alle consultazioni (i cosiddetti «avvisi di proposta di modifica» o «NPA»), il Mediatore ha preso atto che l'AESA stava compiendo utili passi nella giusta direzione. In particolare, l'Agenzia ha promesso di chiarire sul proprio sito web che potevano essere richieste le traduzioni delle sintesi degli NPA e di pubblicare tutte le traduzioni già disponibili, nonché di estendere i limiti di tempo per le consultazioni, qualora necessario. Il Mediatore, tuttavia, ha ribadito l'importanza fondamentale del fatto che i documenti per le consultazioni siano disponibili in tutte le lingue ufficiali e che nella raccomandazione formulata egli ha tenuto in debita considerazione l'esigenza di una gestione oculata dei fondi pubblici. Il Mediatore ha espresso, infine, una valutazione critica del rifiuto dell'AESA di tradurre i NPA, o quanto meno le sintesi degli stessi.

²⁸. Cfr. anche il caso **640/2011/AN** riguardante la politica linguistica della Commissione relativa alle consultazioni pubbliche, illustrato sopra al punto 1.4.

Denunce e indagini

1.7 Trasferimenti e consulenza

In oltre il 75 % dei casi trattati nel corso del 2012 (1 854), il Mediatore europeo è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine oppure indirizzandolo a un organismo competente o consigliandogli a chi rivolgersi. Le denunce che esulano dal mandato del Mediatore spesso riguardano presunte infrazioni del diritto dell'UE da parte degli Stati membri. Molti di questi casi possono essere affrontati meglio dai difensori civici nazionali o regionali appartenenti alla Rete dei difensori civici. Anche la commissione per le petizioni del Parlamento europeo è membro a tutti gli effetti di tale Rete. La Rete persegue, tra l'altro, l'obiettivo di agevolare il rapido trasferimento delle denunce al membro competente della Rete, ossia il difensore civico nazionale o regionale, un organo simile o la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

In totale, il 60 % (1 467) delle denunce trattate dal Mediatore europeo nel 2012 rientrava nel mandato di un membro della Rete europea dei difensori civici.

In totale, il 60 % (1 467) delle denunce trattate dal Mediatore europeo nel 2012 rientrava nel mandato di un membro della Rete europea dei difensori civici. Di esse, 740 casi erano di competenza del Mediatore europeo. Come si evince dalla figura 1.12, in 727 casi il Mediatore ha trasferito la denuncia²⁹ a un membro della Rete o ha consigliato al denunciante di contattare un membro della Rete. Pertanto, 664 denunce, ivi compresi i due esempi riportati di seguito, sono state trasferite o rinviate a un difensore civico nazionale o regionale o a un organo simile, mentre 63 sono state trasferite o rinviate alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Denuncia trasferita a un difensore civico regionale

Una persona con disabilità residente in Italia ha richiesto alle autorità pubbliche un sostegno finanziario in modo da poter usufruire di un'assistenza permanente, che le avrebbe consentito di continuare a vivere nella propria abitazione, come previsto dalla legge italiana. Le autorità pubbliche competenti avevano risposto che potevano assegnarle solo un importo assai ridotto. Non soddisfatta della risposta, la denunciante si era rivolta al Mediatore che, a sua volta, aveva trasferito il caso (caso **255/2012/CMV**) al difensore civico regionale della Lombardia (Italia). Il difensore civico regionale ha informato successivamente il Mediatore che le autorità locali competenti avevano deciso di assegnare alla denunciante l'intero importo richiesto da quest'ultima.

Denuncia trasferita a un difensore civico nazionale

Una ragazza rumena di 12 anni abitante in Francia riferiva che suo padre, di nazionalità rumena, era detenuto in Romania, mentre lei viveva in Francia con sua madre e due sorelle più giovani. La madre era gravemente malata. La ragazza chiedeva al Mediatore di assistere il padre affinché potesse essere trasferito a scontare la pena in Francia, in modo da essere più vicino alla famiglia, o affinché la pena gli fosse ridotta in modo da poter fare ritorno a casa. Il Mediatore ha trasferito il caso (caso **522/2012/AN**) al difensore dei diritti della Francia (difensore civico) che assegnava il caso all'ufficio che, all'interno della propria istituzione, si occupa dei diritti dei minori.

In alcuni casi il Mediatore ritiene appropriato trasferire la denuncia alla Commissione europea, alla rete SOLVIT o a Your Europe Advice. La rete SOLVIT è stata istituita dalla Commissione europea per aiutare i cittadini ad affrontare le difficoltà legate all'esercizio dei loro

²⁹. Una denuncia viene trasferita solo previo consenso del denunciante.



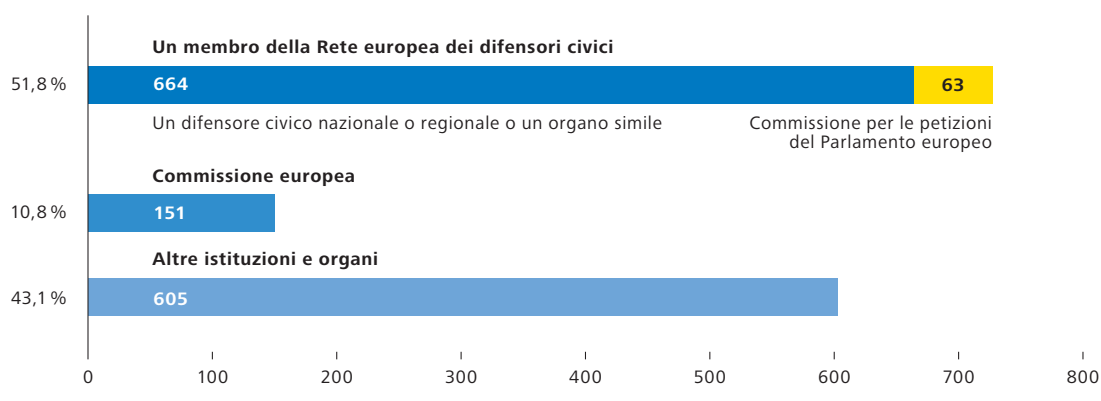
diritti nel mercato interno. Your Europe Advice è un'altra rete a livello di Unione europea istituita dalla Commissione per fornire aiuto e consulenza ai cittadini che vivono, lavorano e viaggiano nell'UE. Prima di trasferire una denuncia o di consigliare il denunciante, i servizi del Mediatore fanno il possibile per accertare quale altra istituzione o organo possa aiutarlo nel modo migliore. Nel 2012 il Mediatore ha rinviato 151 denunciati alla Commissione³⁰ e 605 ad altre istituzioni e organi, comprese le reti SOLVIT e Your Europe Advice, nonché a difensori civici specializzati o a organi degli Stati membri competenti a trattare le denunce.

Complessivamente, come dimostrano gli esempi riportati in appresso, in oltre il 53 % di tutti i casi trattati nel 2012 il Mediatore ha fornito consulenza al denunciante oppure ha trasferito il caso.

Denuncianti invitati a rivolgersi alla Commissione europea

Una cittadina maltese aveva sporto denuncia presso l'autorità maltese di regolamentazione per i mercati finanziari, Malta Financial Services Authority (MFSA, membro della rete FIN-NET³¹) contro una società di servizi finanziari di Malta. Non soddisfatta della risposta ricevuta dall'MFSA, la denunciante si era rivolta al Mediatore, chiedendogli infine di trasferire la propria denuncia (caso **1231/2012/CMV**) alla Commissione. Il Mediatore ha trasferito la denuncia alla direzione generale del Mercato interno e dei servizi della Commissione. Nella sua risposta alla denunciante, la Commissione ha spiegato che non era competente a trattare il caso e la invitava a sottoporlo nuovamente corredato di ogni nuova informazione che potesse comprovare la scorretta applicazione delle norme dell'UE da parte dell'MFSA.

Figura 1.12: Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi
Denuncianti invitati a rivolgersi ad altre istituzioni e organi



Nota i: Le cifre su indicate comprendono 95 denunce registrate verso la fine del 2011 e trattate nel 2012; non comprendono 18 denunce registrate verso la fine del 2012 e ancora in fase di esame alla fine di quell'anno per stabilire il tipo di azione da intraprendere.

Nota ii: Poiché in alcuni casi il Mediatore ha dato al denunciante più di un consiglio, la somma delle percentuali su indicate è superiore a cento.

³⁰. Questa cifra comprende i casi in cui una denuncia contro la Commissione è stata dichiarata irricevibile non essendo stato fatto ricorso a idonee procedure amministrative dinanzi all'istituzione prima di sporgere denuncia al Mediatore.

³¹. FIN-NET è una rete composta da organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nell'ambito dei servizi finanziari operanti nello Spazio economico europeo (che comprende gli Stati membri dell'UE più l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia). In caso di controversie transfrontaliere contro fornitori di servizi finanziari, i membri della rete FIN-NET mettono in contatto i consumatori con gli organismi competenti per il trattamento extragiudiziale dei reclami e forniscono le informazioni necessarie al riguardo. La Commissione ha istituito la rete nel 2001.

Denunce e indagini

Poiché, per la seconda volta, la Commissione non aveva fornito risposta alla denuncia di infrazione presentata da un importatore di sigarette italiano, egli si era rivolto al Mediatore. Quest'ultimo ha contattato la Commissione (caso **1775/2012/ER**), la quale ha registrato la denuncia di infrazione, ha risposto alle lettere inviate dal denunciante e ha accolto la richiesta di fissare un incontro con lui. Nella riunione e nei successivi scambi, l'importatore di sigarette ha fornito alla Commissione ulteriori informazioni, argomentazioni e documenti giustificativi. Il Mediatore ha appreso in seguito dalla Commissione e dal denunciante che l'istituzione si stava occupando attivamente della denuncia di infrazione presentata dal denunciante.

Denuncianti invitati a rivolgersi a SOLVIT

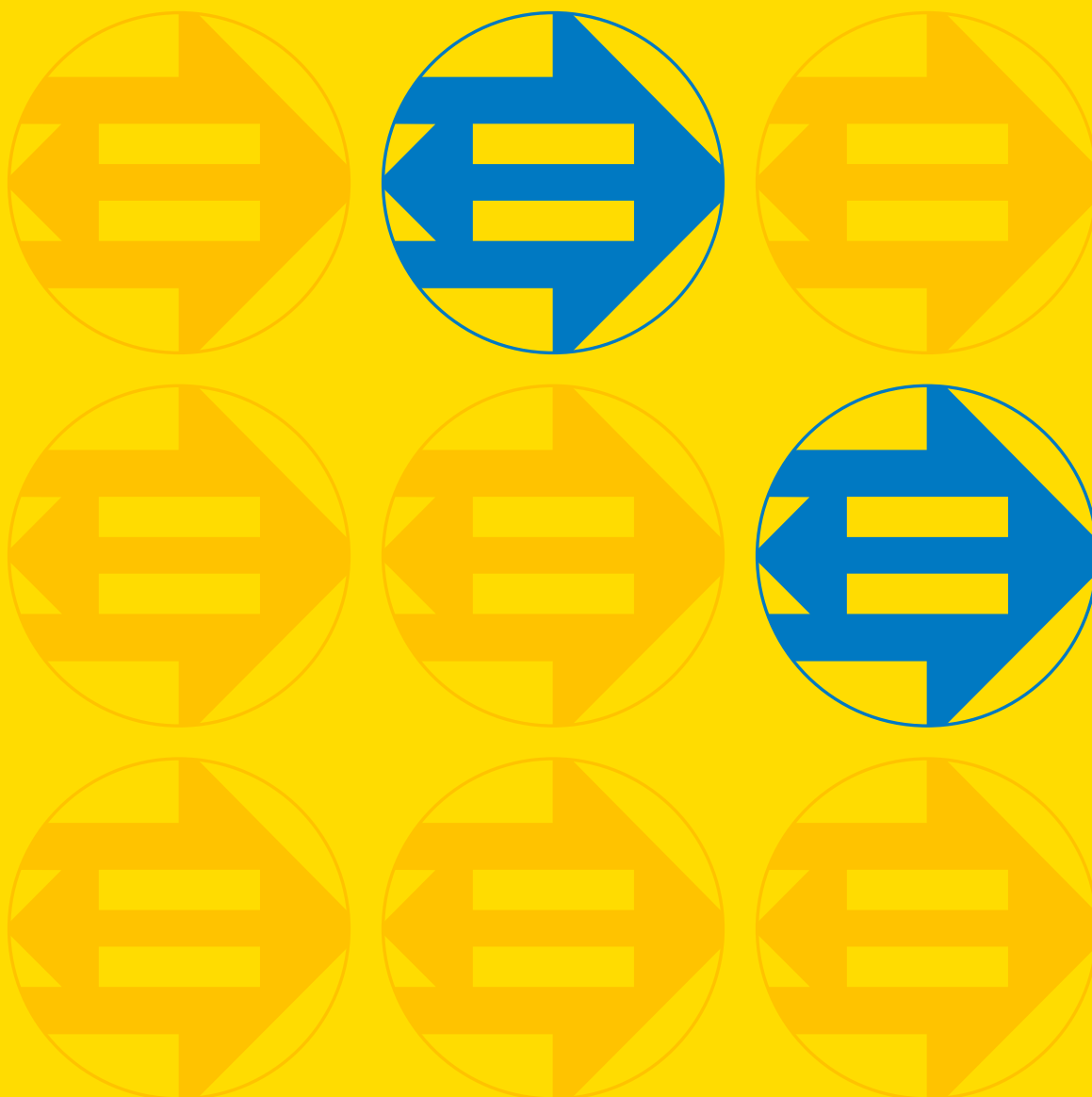
Nel caso **644/2012/MF**, la denunciante, una cittadina francese, aveva sporto denuncia contro le autorità pubbliche tedesche per il livello della propria pensione. La denunciante riteneva di non ricevere una pensione commisurata al numero di anni in cui aveva lavorato e che il calcolo dell'importo compiuto dalle autorità pubbliche tedesche non fosse corretto. Il Mediatore ha trasferito il caso a SOLVIT Francia che lo ha in seguito informato dell'intenzione di avviare un'indagine e contattare le autorità tedesche competenti al fine di risolvere la questione.

In un altro caso (caso **1944/2012/HK**), una cittadina spagnola sporgeva denuncia contro una decisione dell'*Employment and Support Allowance office* presso il Department of Work and Pensions (DWP) del Regno Unito. La denunciante si era trasferita dalla Spagna nel Regno Unito e aveva lavorato part-time due anni prima che le fossero diagnosticati cancro e tubercolosi. Il DWP ha deciso che la denunciante non potesse essere considerata come residente abitualmente nel paese e pertanto non aveva diritto di percepire alcuna indennità di disoccupazione e assistenza. Il Mediatore trasferiva il caso a SOLVIT Spagna.

Nell'epoca del trattato di Lisbona, è fondamentale che le istituzioni sviluppino e alimentino una cultura del servizio ai cittadini e del rispetto dei loro diritti. L'analisi tematica proposta in precedenza ha cercato di cogliere l'ampiezza e la diversità delle indagini condotte dal Mediatore nel 2012 e di dare un'idea dei diversi mezzi attraverso cui il Mediatore si è impegnato per promuovere i principi di una cultura del servizio e contribuire a fare della Carta dei diritti fondamentali una realtà concreta. I lettori che desiderano esaminare le indagini del Mediatore in maggior dettaglio possono visitare il suo sito web per accedere a una raccolta più esaustiva dei riassunti delle decisioni nonché alle decisioni, ai progetti di raccomandazione e alle relazioni speciali.

2 Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

Questo capitolo presenta le relazioni intercorse nel 2012 tra il Mediatore europeo e le istituzioni dell'UE, i suoi omologhi difensori civici e altre parti interessate rilevanti. Illustra le riunioni e i seminari cui il Mediatore ha partecipato, nonché le diverse attività che ha intrapreso al fine di garantire l'efficace trattamento delle denunce, la più ampia diffusione possibile delle migliori prassi e la sensibilizzazione delle parti interessate riguardo al proprio ruolo.



Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

2.1 Rapporti con istituzioni, organi e organismi dell'UE¹

Il Mediatore europeo incontra regolarmente i membri e i funzionari delle istituzioni dell'Unione europea per discutere su come elevare ulteriormente la qualità dell'amministrazione, sottolineare l'importanza del giusto trattamento delle denunce e assicurare un seguito appropriato alle proprie osservazioni, raccomandazioni e relazioni.

La Commissione europea

Considerato che la percentuale maggiore delle indagini condotte dal Mediatore ogni anno riguarda la Commissione europea, un impegno considerevole è diretto a stabilire e mantenere rapporti sistematici con i suoi membri e funzionari.

Considerato che la percentuale maggiore delle indagini condotte dal Mediatore ogni anno riguarda la Commissione europea, un impegno considerevole è diretto a stabilire e mantenere rapporti sistematici con i suoi membri e funzionari.

Nel corso dell'anno il Mediatore europeo Diamandouros ha incontrato Maroš Šefčovič, vicepresidente della Commissione europea, commissario per le relazioni interistituzionali e l'amministrazione.

Il 22 marzo il Mediatore ha avuto uno scambio di opinioni con i direttori generali della Commissione europea.

Il Mediatore si è incontrato inoltre con Rytis Martikonis, vicedirettore generale della DG Traduzione, con Stephen Quest, direttore dell'Ufficio di gestione e liquidazione dei diritti individuali della Commissione europea e ha svolto una presentazione per il team di gestione del PMO.

Il Parlamento europeo

Il Mediatore ha presentato la propria *Relazione annuale 2011* al presidente del Parlamento europeo Martin Schulz, il 22 maggio, e alla commissione per le petizioni del Parlamento il 19 giugno. Il Parlamento ha discusso della relazione nella sua sessione plenaria del 25 ottobre; la presidente della commissione per le petizioni, Erminia Mazzoni, ha partecipato in veste di relatrice.

Inoltre il Mediatore Diamandouros ha illustrato la sua relazione speciale (caso **2591/2010/GG**) alla commissione per le petizioni il 19 giugno. Nel corso dell'anno Diamandouros si è incontrato con il direttore generale della DG Infrastrutture e logistica, Constantin Stratigakis e con la copresidente del comitato degli assistenti Maria Panagiotou.



Il Mediatore europeo ha presentato la sua *Relazione annuale 2011* al presidente del Parlamento europeo Martin Schulz il 22 maggio.

1. Per motivi di brevità, con il termine «istituzione» si intende il complesso di istituzioni, organi e organismi dell'Unione europea.



Altre istituzioni

Nel corso del 2012 il Mediatore europeo si è incontrato con il presidente della Banca centrale europea (BCE) Mario Draghi, con il presidente della Banca europea per gli investimenti (BEI) Werner Hoyer, con il capo dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) David Bearfield e la responsabile della protezione dei dati (RPD) dell'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) Laraine Laudati.

Infine ha tenuto una presentazione ai partecipanti al programma Erasmus per la pubblica amministrazione, organizzato dalla Scuola europea di amministrazione.

Agenzie

Nel corso del 2012 il Mediatore Diamandouros ha avuto contatti con le varie agenzie dell'Unione europea per sottolineare l'importanza della buona amministrazione, della buona gestione delle denunce e di una cultura del servizio.

Il Mediatore ha visitato o si è incontrato con i direttori e i comitati del personale di FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, CERS, ENISA, Frontex, ed ECHA.

Per ulteriori informazioni sul programma di visite del Mediatore alle agenzie dell'UE nel 2012, intese a promuovere la buona amministrazione e a condividere le buone prassi tra le agenzie, si rimanda alla sezione Denunce e indagini di propria iniziativa, al punto 1.1 della presente relazione.

2.2 Rapporti con difensori civici e organismi analoghi

Molti denunciatori si rivolgono al Mediatore europeo per problemi che riguardano un'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 collabora strettamente con i suoi omologhi negli Stati membri. Questa cooperazione ha luogo principalmente nell'ambito della Rete europea dei difensori civici, la quale è attualmente composta da 99 uffici dislocati in 35 paesi europei e comprende i difensori civici nazionali e regionali nonché organi analoghi degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati all'adesione all'Unione europea e di altri paesi appartenenti allo Spazio economico europeo e/o allo spazio Schengen, oltre al Mediatore europeo e alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Una delle finalità principali della Rete è facilitare il rapido trasferimento delle denunce al difensore civico competente o a un organismo analogo. Nel 2012, in 727 casi, il Mediatore europeo ha trasferito la denuncia a un membro della Rete oppure ha consigliato al denunciante di rivolgersi a un membro della stessa. Per ulteriori particolari su tale collaborazione si rimanda al capitolo 1.

Direttamente rilevante per la gestione delle denunce è anche la procedura speciale con la quale i difensori civici nazionali o regionali possono chiedere

Per far sì che le denunce dei cittadini relative al diritto dell'Unione europea siano trattate in maniera rapida ed efficace, il Mediatore collabora strettamente con i suoi omologhi negli Stati membri.

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

al Mediatore europeo risposte scritte a quesiti riguardanti il diritto dell'UE e la sua interpretazione, compresi quelli che sorgono nella gestione di casi specifici. Nel corso del 2012 il Mediatore ha ricevuto tre richieste di questo tipo. Uno dei quesiti, relativo all'assistenza allo sviluppo rurale, è stato sottoposto dal difensore civico dell'Irlanda, mentre i difensori civici regionali delle Marche (Italia) e del Veneto (Italia) hanno sottoposto quesiti riguardanti, rispettivamente, la libertà di movimento dei lavoratori e l'assicurazione sanitaria.

Nell'intento di aiutare i propri colleghi nazionali e regionali a risolvere le questioni sollevate in tutti questi casi, il Mediatore europeo ha fornito una risposta diretta al quesito oppure ha chiesto alla Commissione europea di formulare un parere a riguardo.

La Rete svolge il suo utile ruolo finalizzato allo scambio di informazioni sul diritto dell'Unione europea e sulle buone prassi attraverso l'organizzazione di seminari, la redazione di un bollettino semestrale e l'utilizzo di una Extranet per la discussione e la condivisione di documenti.

Tra le tematiche discusse attraverso l'Extranet nel 2012 figuravano il ruolo dei difensori civici nella tutela e promozione dei diritti umani e fondamentali, la facoltà dei difensori civici di avviare procedimenti legali in relazione ad atti amministrativi, i sistemi di gestione dei casi utilizzati dai difensori civici, l'uso dei social media da parte dei difensori civici per interagire con il pubblico, la detenzione di persone sotto l'influsso dell'alcool in luoghi pubblici, i controlli di sicurezza negli aeroporti, i diritti dei pazienti di accedere alla propria documentazione medica e la demolizione di edifici costruiti senza licenza edilizia.

Ad anni alterni la Rete tiene per i difensori civici nazionali e regionali seminari organizzati congiuntamente dal Mediatore europeo e da un suo omologo a livello nazionale o regionale.

Il Mediatore europeo e tre difensori civici regionali del Belgio hanno organizzato insieme l'ottavo seminario regionale della Rete europea dei difensori civici. Il seminario si è tenuto a Bruxelles dal 14 al 16 ottobre 2012. Al seminario hanno partecipato il Mediatore e i rappresentanti



Il Mediatore europeo e i tre difensori civici regionali del Belgio hanno organizzato insieme l'ottavo seminario regionale della Rete europea dei mediatori civici a Bruxelles, dal 14 al 16 ottobre.



L'ottavo seminario di contatto della Rete europea dei difensori civici si è svolto a Strasburgo dal 24 al 26 di giugno.



degli uffici dei difensori civici e di organismi analoghi dei sei paesi dell'UE in cui esiste tale istituto regionale, nonché rappresentanti della Svizzera e della commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Durante il seminario sono stati discussi vari argomenti, fra i quali: le implicazioni per i difensori civici della crescita di meccanismi interni di risoluzione delle controversie; la comunicazione con i cittadini; la comunicazione con le amministrazioni; come gli uffici dei difensori pubblici possono migliorare il servizio che forniscono ai cittadini. I partecipanti al seminario sono stati onorati della presenza dei seguenti autorevoli oratori: il vicepresidente del Parlamento europeo Rainer Wieland, il vicepresidente della Corte di giustizia dell'UE Koen Lenaerts e l'ex presidente del Comitato delle regioni dell'UE Luc Van den Brande.

L'ottavo seminario di contatto della Rete europea dei difensori civici si è tenuto a Strasburgo dal 24 al 26 giugno 2012. Complessivamente vi hanno partecipato i rappresentanti degli uffici dei difensori civici di 26 paesi nonché rappresentanti del Parlamento europeo, della Commissione europea e dell'Agenzia per i diritti fondamentali dell'UE. Nelle sei sessioni del seminario si è discusso dell'Iniziativa dei cittadini europei (ECI) e del diritto di petizione, dello sviluppo di procedure per la gestione dei casi, della riorganizzazione degli istituti dei difensori civici, dell'aumento della visibilità della Rete e dei suoi membri, del ruolo dei difensori civici nella tutela dei diritti fondamentali e del ruolo dei difensori civici nella tutela delle persone in detenzione.

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate



L'evento principale dell'attività di comunicazione del Mediatore europeo nel 2012 è stato un seminario dal titolo «Europa in crisi: la sfida di conquistare la fiducia dei cittadini». Fra i principali intervenuti al seminario, Martin Schulz, presidente del Parlamento europeo e Helle Thorning-Schmidt, primo ministro danese e allora presidente del Consiglio dell'UE.

2.3 Rapporti con altre parti interessate

Il Mediatore europeo s'impegna ad assicurare che ogni cittadino o organizzazione che abbia problemi con le istituzioni dell'Unione europea sia a conoscenza del proprio diritto di sporgere denuncia di cattiva amministrazione contro l'istituzione presso il Mediatore stesso. Egli desidera inoltre, più in generale, svolgere attività di sensibilizzazione sugli sforzi profusi per promuovere la trasparenza, l'affidabilità e la cultura del servizio nell'amministrazione dell'UE.

In effetti, il dialogo con le parti interessate è una priorità chiave della strategia del Mediatore per il mandato 2009-2014. Il 24 aprile il Mediatore ha organizzato a Bruxelles un seminario interattivo dal titolo: «Europa in crisi: la sfida di conquistare la fiducia dei cittadini». Quest'evento annuale di primavera, rivolto a cittadini, associazioni, ONG, imprese, organizzazioni della società civile, giornalisti, rappresentanze regionali e nazionali, rappresentanti di altre istituzioni dell'UE e altre

persone interessate, ha attratto oltre 300 partecipanti. Nel corso dell'iniziativa la discussione si è incentrata in particolare sulle misure concrete che le istituzioni europee e nazionali possono adottare per guadagnarsi la fiducia dei cittadini. I principali oratori sono stati Martin Schulz, presidente del Parlamento europeo, Helle Thorning-Schmidt, primo ministro danese e allora presidente in carica del Consiglio dell'UE e José Manuel Barroso, presidente della Commissione europea. L'evento è stato presieduto dalla corrispondente presso l'UE della BBC, Shirin Wheeler.

Un altro dei principali appuntamenti del calendario di eventi tematici del Mediatore europeo è stata la Giornata internazionale del diritto di sapere, che si è svolta il 28 settembre. Nel 2012 il Mediatore, in collaborazione con il Meccanismo per il trattamento delle denunce della BEI, ha ospitato, ancora una volta a Bruxelles, un seminario dal titolo «*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*» (Giornata internazionale del diritto di sapere – Trasparenza e responsabilità nelle banche internazionali di sviluppo). All'evento



Durante la visita a Cipro, in settembre, il Mediatore europeo ha incontrato il Presidente della Repubblica Demetris Christofias.



hanno partecipato oltre 100 rappresentanti di associazioni, ONG, aziende, organizzazioni della società civile, giornalisti, rappresentanze regionali e nazionali e altre istituzioni dell'UE.

Durante la visita a Cipro dal 17 al 19 settembre, il Mediatore, oltre a essere ricevuto dal Presidente Demetris Christofias, ha incontrato rappresentanti delle organizzazioni della società civile. Sono stati oggetto di discussione l'attuazione della legislazione dell'UE e i programmi finanziati dall'UE, nonché i problemi da affrontare nei rapporti con le istituzioni dell'UE. In una tavola rotonda con alcuni giornalisti, il Mediatore europeo Diamandouros, insieme al difensore civico cipriota, Eliza Savvidou, ha trattato temi quali la buona governance, lo stato di diritto, la trasparenza e la democrazia. Il Professor Diamandouros ha inoltre approfondito il tema delle relazioni del Mediatore europeo con i difensori civici nazionali. Le riunioni sono state ospitate dall'Ufficio del Parlamento europeo a Cipro. Il Mediatore ha inoltre tenuto una conferenza all'Università di Cipro sul tema: «Buona amministrazione, responsabilità e stato di diritto: il ruolo del difensore civico».

Nell'ambito del processo di istituzione del difensore civico in Turchia quale istituzione parlamentare indipendente, il Mediatore europeo ha partecipato a un seminario organizzato dal ministro della giustizia turco a Istanbul il 26 e 27 gennaio. Si è inoltre incontrato con Volkan Vural, ex ambasciatore della Turchia e attualmente membro del consiglio direttivo della TÜSİAD (l'associazione degli industriali e degli uomini d'affari della Turchia), responsabile degli affari esteri e della conformità all'UE, e con Hasan Yaşar, viceministro per gli Affari dell'UE. In entrambe le riunioni, nel corso delle quali il Professor Diamandouros ha illustrato il ruolo del Mediatore europeo, si è discusso del progetto di legge che introduce in Turchia l'istituto del difensore civico. Il Mediatore è stato fra gli oratori al seminario summenzionato.

Il Mediatore, insieme al comitato direttivo di ReNEUAL² ha organizzato una conferenza a Bruxelles dal titolo «Towards an EU administrative procedure law?» (Verso un diritto processuale amministrativo europeo?) per discutere delle argomentazioni a favore e contro tale iniziativa. La conferenza ha attratto oltre

². Research Network on EU Administrative Law. La Rete prende in esame le esigenze potenziali e sostanziali di un diritto amministrativo semplificato dell'UE.

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate



Il 28 settembre 2012, il Mediatore, in collaborazione con il Meccanismo per il trattamento delle denunce della BEI, ha ospitato a Bruxelles un seminario dal titolo «Giornata internazionale del diritto di sapere – Trasparenza e responsabilità nelle banche di sviluppo internazionali».

100 partecipanti. Fra gli oratori vi sono stati il Mediatore, numerosi professori del comitato direttivo di ReNEUAL e rappresentanti delle istituzioni dell'UE.

Al fine di promuovere sinergie con gli organismi di tutela dei diritti umani, il segretario generale del Mediatore europeo, Ian Harden, ha rappresentato l'istituzione a una riunione organizzata dall'Agenzia per i diritti fondamentali (FRA) in ottobre a Vienna. I partecipanti hanno discusso su come «dar vita alla Carta dei diritti fondamentali dell'UE». La designazione del 2013 come Anno europeo dei cittadini e il lancio della prima iniziativa dei cittadini europei in maggio hanno fornito una cornice adeguata a interventi finalizzati ad arricchire la sostanza e i contenuti della cittadinanza europea. In tal contesto, la ONG European Citizen Action Service (ECAS) ha organizzato nel mese di novembre, a Bruxelles, una conferenza dal titolo «*Building the EU citizen pillar*» (Costruire il pilastro dei cittadini dell'UE). Il direttore João Sant'Anna ha partecipato in rappresentanza dell'ufficio del Mediatore europeo. Nello stesso mese il direttore

Gerhard Grill ha rappresentato l'ufficio del Mediatore in un seminario sulla trasparenza e sull'accesso ai dati relativi alla sperimentazione clinica organizzato dall'EMA a Londra.

Nel complesso, nel 2012 il Mediatore e alti funzionari del suo ufficio hanno illustrato l'attività dell'ufficio del Mediatore europeo in oltre 50 tra eventi e incontri bilaterali con i principali soggetti interessati, tra i quali esponenti della comunità giuridica, associazioni imprenditoriali, gruppi di riflessione, ONG, rappresentanti di amministrazioni regionali e locali, lobbisti e gruppi di interesse, docenti universitari, rappresentanti politici di alto livello e dipendenti pubblici. Queste conferenze, seminari e riunioni si sono svolte a Bruxelles e negli Stati membri.

Nel 2012 il personale dell'ufficio del Mediatore europeo ha tenuto all'incirca 94 presentazioni a 2 408 cittadini di tutta l'Unione europea ma anche di paesi non aderenti all'UE. Circa il 55 % dei partecipanti erano tedeschi, seguiti da francesi, belgi e danesi. Quasi il



Nel corso del 2012 il Mediatore Diamandouros e alti funzionari del suo ufficio hanno rilasciato oltre 30 interviste a giornalisti.



20 % dei partecipanti a questi eventi appartenevano a istituzioni dell'UE, gli altri provenivano da paesi lontani come Canada, Cina ed Etiopia. Sebbene le ristrettezze di bilancio limitino il numero delle presentazioni che si possono fare ogni anno, il Mediatore si adopera, per quanto possibile, per accogliere tutti gli inviti e le richieste che gli giungono dalle parti interessate.

Tra le principali attività mediatiche del Mediatore nel 2012 figurava la conferenza stampa sulla sua *Relazione annuale 2011*, svoltasi in maggio a Bruxelles. Il Mediatore Diamandouros e alti funzionari del suo ufficio hanno inoltre rilasciato più di 30 interviste a giornalisti della carta stampata, di radio e televisione nonché dei mezzi d'informazione online.

Durante l'anno l'ufficio del Mediatore ha pubblicato 18 comunicati stampa su argomenti riguardanti, tra l'altro, alcuni importanti casi di trasparenza relativi all'EMA, la politica linguistica restrittiva della Commissione nelle consultazioni pubbliche, il suo sistema di allarme rapido e i suoi interventi per combattere

l'aumento della mortalità delle api. La stampa e i mezzi d'informazione online hanno pubblicato oltre 1 700 articoli sull'attività svolta dal Mediatore europeo.

Il sito web del Mediatore è stato aggiornato regolarmente durante tutto l'anno con decisioni, sintesi dei casi, comunicati stampa, informazioni sugli eventi futuri, contenuti audiovisivi, pubblicazioni e altri documenti. Alla voce «Risorse» del sito è stata aggiunta una sezione «Strategia» che comprende, fra l'altro, la strategia del Mediatore per il mandato, i piani annuali di gestione e le relazioni annuali di attività. Il sito è stato inoltre arricchito di una sezione dedicata a una nuova pubblicazione intitolata *The European Ombudsman's guide to complaints – A publication for staff of the EU institutions, bodies, offices, and agencies* (Guida del Mediatore europeo alle denunce. Una pubblicazione destinata al personale delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'UE).

Nell'autunno 2012 il Mediatore ha introdotto un meccanismo di feedback anonimo, che invita tutti i denunciatori che inoltrano le loro denunce attraverso il sito

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2012 il sito web del Mediatore ha registrato più di 310 000 visite uniche, per un totale di oltre 6,2 milioni di pagine visitate.

web a rispondere a una serie di domande dopo la chiusura del loro caso. I risultati dell'indagine consentiranno al Mediatore di migliorare costantemente il servizio fornito ai denunciati.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2012 il sito web del Mediatore ha registrato più di 310 000 visite uniche, per un totale di oltre 6,2 milioni di pagine visitate. Il più alto numero di visitatori provenivano dal Lussemburgo, seguiti da Spagna, Belgio, Polonia, Paesi Bassi e Francia. Anche quest'anno la sezione del sito più consultata è stata la guida interattiva. Questo strumento importante ha lo scopo di aiutare l'utente a individuare l'organismo più appropriato cui indirizzare la propria denuncia. Nel 2012 oltre 19 000 persone hanno chiesto e ottenuto consulenza dal Mediatore attraverso la guida interattiva.

Nel 2012 il Mediatore ha deciso di estendere l'ambito e la portata delle proprie attività di comunicazione sviluppando l'uso dei social media. Per la prima volta, in occasione dell'evento di primavera organizzato dal Mediatore il 24 aprile, i social media sono stati parte integrante di un'iniziativa del Mediatore: le discussioni sono state trasmesse in diretta streaming in tre lingue e un feed di Twitter con i commenti del pubblico è stato proiettato in tempo reale all'interno della sala. A tutti i partecipanti è stato dato accesso al collegamento WiFi al fine di agevolare l'interazione fra il pubblico presente sia all'interno che all'esterno della sala. Le domande e i commenti del pubblico on line sono stati introdotti attivamente nel dibattito in sala e tutti gli oratori hanno risposto a domande e commenti ricevuti via Twitter.

Nel mese di luglio un funzionario addetto ai social media è entrato a far parte dell'organico e nel corso dell'estate il Mediatore ha attivato su LinkedIn una propria pagina aziendale. Il 10 settembre è stato aperto il canale YouTube del Mediatore e il videoclip intitolato «Un intoppo con l'amministrazione europea?» è stato pubblicato in 23 lingue. Ci si è inoltre attivati al fine di garantirne la più ampia diffusione possibile del videoclip attraverso i vari canali di comunicazione online. Entro la fine del 2012 il videoclip aveva ottenuto 19 900 visualizzazioni sul portale audiovisivo della Commissione europea e sul canale YouTube del Mediatore europeo. L'istituzione del Mediatore ha aperto il proprio profilo ufficiale su Twitter l'11 ottobre.



2.4 I diritti delle persone con disabilità³

Il 22 gennaio 2011 è entrata in vigore nell'UE la convenzione delle Nazioni unite sui diritti delle persone con disabilità (CDPD). La convenzione apre due principali ambiti di intervento per il Mediatore europeo, che verranno illustrati di seguito.

Applicazione della CDPD all'interno dell'istituzione

Tutte le istituzioni, organi e organismi dell'UE, ivi compreso l'istituto del Mediatore, sono tenuti a dare applicazione alla convenzione dell'ONU nell'espletamento delle proprie funzioni. A tal fine, il Mediatore si sta adoperando per:

- migliorare l'accessibilità del suo sito web e delle sue pubblicazioni, nonché dei locali della sua nuova sede di Bruxelles;
- svolgere attività di sensibilizzazione presso il proprio personale, ad esempio attraverso articoli pubblicati sul bollettino interno d'informazione; e
- partecipare alla commissione interistituzionale dell'UE competente (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), incaricata di esaminare la possibilità di armonizzare l'applicazione della CDPD all'interno dell'amministrazione dell'UE.

Partecipazione alla struttura prevista dall'articolo 33, paragrafo 2, della CDPD

L'articolo 33, paragrafo 2, della CDPD prevede l'istituzione di una struttura formata da uno o più meccanismi

indipendenti per promuovere, proteggere e monitorare l'attuazione della convenzione stessa. Il 29 ottobre 2012, il Consiglio dell'UE ha approvato la proposta della Commissione di adottare una struttura a livello dell'UE che comprende, oltre al Mediatore, la commissione per le petizioni del Parlamento europeo, l'Agenzia per i diritti fondamentali, la Commissione europea e il Forum europeo sulla disabilità. Il 23 gennaio 2013 a Bruxelles si è tenuta la riunione costitutiva della struttura.

I compiti che la struttura è chiamata a svolgere si articolano in tre dimensioni distinte, descritte di seguito.

Proteggere

Il Mediatore europeo richiama le istituzioni dell'UE alle proprie responsabilità conducendo accertamenti a seguito delle denunce e svolgendo indagini di propria iniziativa. Il dovere del Mediatore di investigare e riferire sulle denunce costituirà un elemento fondamentale degli sforzi dell'UE volti a tutelare i diritti sanciti dalla convenzione dell'ONU, garantendo che le istituzioni stesse si attengano al rispetto di tali diritti. Le persone che ritengono che un'istituzione dell'UE non stia agendo in conformità con la CDPD hanno il diritto di rivolgersi al Mediatore per presentare la propria denuncia.

A titolo di esempio, nel febbraio 2012, il Mediatore ha avviato un'indagine (caso **2455/2011/JF**) a seguito di una denuncia in cui si sosteneva che: (i) il sito web dell'EPSO non consente la visualizzazione facilitata per le persone ipovedenti; (ii) l'EPSO non dispone di una prassi chiara e coerente per i candidati ipovedenti. Nella lettera indirizzata all'EPSO con cui il Mediatore avviava l'indagine, il Mediatore si è richiamato

³. D'ora in poi il Mediatore utilizzerà la presente relazione per informare i cittadini, con cadenza annuale, sulle proprie attività nell'ambito dei diritti delle persone con disabilità.

Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate

espressamente alla CDPD e ha chiesto all'EPSO di tenerne conto nel fornire la propria risposta. L'indagine del Mediatore è tuttora in corso.

Le denunce che si possono presentare al Mediatore possono riguardare non soltanto l'applicazione della convenzione a livello delle istituzioni dell'UE, ma anche il modo in cui la Commissione svolge il proprio ruolo nell'applicazione del diritto dell'UE in materia presso gli Stati membri.

Promuovere

Per promuovere l'applicazione della CDPD, il Mediatore continuerà a operare in modo proattivo, al fine di informare i cittadini e i funzionari dell'UE dei rispettivi diritti e obblighi e di individuare e valorizzare le buone prassi amministrative. Nel 2012, il Mediatore e i suoi collaboratori hanno partecipato a una serie di riunioni sui diritti delle persone con disabilità, inoltre è stata aggiunta alla *Relazione annuale 2012* la presente sezione dedicata al tema in oggetto.

Monitorare

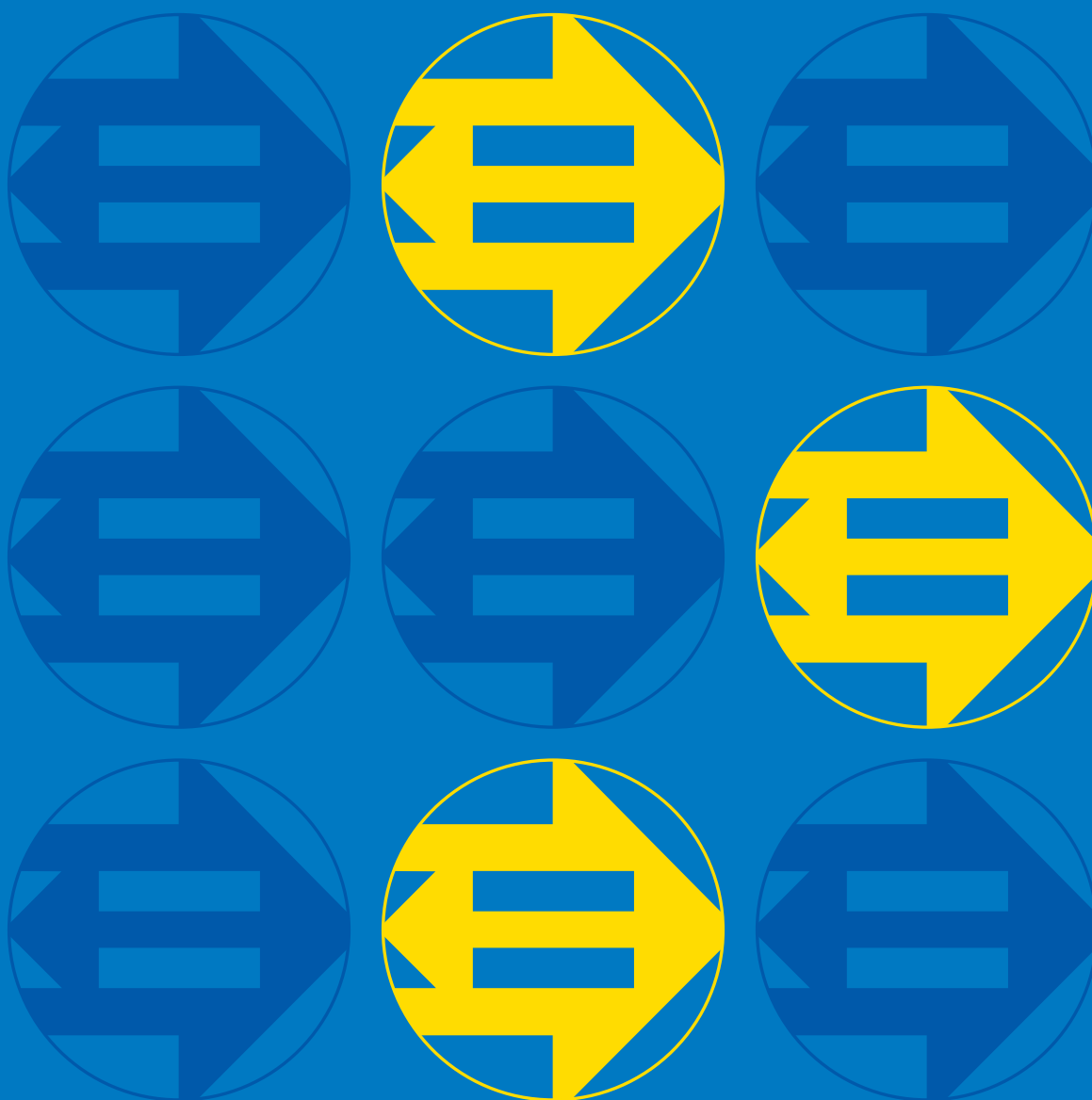
Attraverso le indagini di propria iniziativa, il Mediatore può impegnarsi nel monitoraggio proattivo delle attività dell'amministrazione dell'UE. Sebbene il monitoraggio sistematico dell'attività legislativa non rientri nelle funzioni del Mediatore, egli ha scritto al presidente del Parlamento a febbraio 2012 in merito alla revisione in corso dello statuto dei funzionari dell'UE. Secondo il Mediatore, la procedura legislativa di revisione dello statuto dei funzionari offre una preziosa opportunità di garantire che l'amministrazione dell'UE tenga pienamente conto delle proprie responsabilità verso i diritti delle persone con disabilità.

Come illustrato al punto 2.2 della presente relazione, l'ausilio della Rete europea dei difensori civici consente al Mediatore europeo di operare in stretta collaborazione con i difensori civici nazionali e regionali degli Stati membri. Al fine di individuare e condividere le migliori prassi nell'ambito dei diritti delle persone con disabilità, il Mediatore europeo si avvarrà degli strumenti di comunicazione forniti dalla Rete per avviare uno scambio di informazioni con i difensori civici nazionali e regionali su tutti gli aspetti summenzionati dell'attuazione della CDPD.

Nel corso del 2013, il Mediatore europeo intende inoltre consultare gli altri membri della struttura dell'UE prevista dall'articolo 33, paragrafo 2, al fine di elaborare un programma di lavoro pluriennale, sulla base di un'analisi dei bisogni e delle risorse disponibili, definendo il proprio ruolo nel promuovere e monitorare l'applicazione della CDPD a livello delle istituzioni dell'UE.

3 Risorse

Il presente capitolo presenta una panoramica delle risorse a disposizione del Mediatore nel 2012. Illustra la struttura dell'ufficio e descrive gli sforzi compiuti per garantire il regolare flusso di informazioni tra il personale e per promuovere le opportunità di sviluppo professionale. La seconda parte del capitolo è dedicata al bilancio del Mediatore e l'ultima all'utilizzo delle sue risorse.



Risorse

3.1 Personale

Per garantire che il Mediatore possa svolgere in maniera adeguata i compiti che gli sono affidati dal trattato sul funzionamento dell'Unione europea per la gestione delle denunce di cattiva amministrazione nelle 23 lingue ufficiali dell'UE, nonché compiere attività di sensibilizzazione sul proprio ruolo, egli si avvale del supporto di personale plurilingue altamente qualificato. Le riunioni periodiche con il personale, assieme ai ritiri annuali, contribuiscono a informare tutto il personale sugli sviluppi avvenuti all'interno dell'ufficio e lo sollecita a riflettere sul modo in cui il suo operato permette di raggiungere gli obiettivi dell'istituzione previsti dal suo mandato.

Ritiri e riunioni con il personale

I ritiri con il personale del Mediatore europeo sono parte integrante della sua pianificazione strategica perché forniscono indicazioni e orientamenti utili per l'elaborazione delle sue politiche. Rientrano in un ciclo annuale di eventi che offrono ai membri del personale e ai tirocinanti l'opportunità di riflettere e scambiarsi opinioni su argomenti selezionati, direttamente correlati al lavoro e alle attività dell'istituzione. L'obiettivo è di aiutare il personale a sviluppare e rafforzare la comprensione dei valori e della missione dell'istituzione e contribuire a una loro efficace realizzazione.

Per il secondo anno consecutivo il ritiro del personale del Mediatore si è svolto a Bad Herrenalb, in Germania, dal 28 al 30 marzo 2012. A una delle sessioni il Mediatore ha invitato formatori della Scuola europea di amministrazione che hanno organizzato attività di *team-building*

per il personale, al fine di esplorare potenziali sinergie per un efficace lavoro di squadra.

Il Mediatore convoca periodicamente riunioni con il personale al fine di garantire un flusso regolare di informazioni al suo interno. Il personale partecipa altresì a sessioni formative, sia interne che esterne, mirate a promuovere il proprio sviluppo professionale. Per quanto riguarda le attività di formazione interne, il personale ha partecipato, tra l'altro, a una sessione sull'etica e la buona condotta e a un'altra sulla chiarezza espositiva in inglese.

Il Mediatore e il suo personale

Nel 2012 la pianta organica dell'ufficio del Mediatore europeo contava 66 dipendenti e alla fine dell'anno la sua struttura era la seguente:

Mediatore europeo: P. Nikiforos Diamandouros

Gabinetto del Mediatore europeo

Capo di gabinetto:
Zina Assimakopoulou

Segretariato generale

Segretario generale:
Ian Harden

Unità Comunicazione

Capo dell'unità:
Ben Hagard

Direzione A

Direttore:
João Sant'Anna

Unità 1 Denunce e indagini

Capo dell'unità:
Marta Hirsch-Ziembińska

A una delle sessioni il Mediatore ha invitato formatori della Scuola europea di amministrazione che hanno organizzato attività di *team-building* per il personale, al fine di esplorare potenziali sinergie per un efficace lavoro di squadra.



Il Mediatore convoca periodicamente riunioni con il personale per garantire un flusso regolare di informazioni tra i membri del personale e per promuovere opportunità di sviluppo professionale. Il personale dell'ufficio del Mediatore si è riunito a Strasburgo in luglio e dicembre per un aggiornamento sui più recenti sviluppi in campo amministrativo, giuridico e politico rilevanti per l'istituzione.

Unità 2 Denunce e indagini

Capo dell'unità:
Fergal Ó Regan

Registro

Capo del Registro:
Peter Bonnor

Direzione B

Direttore:
Gerhard Grill

Unità 3 Denunce e indagini

Capo dell'unità:
Lambros Papadias

Unità 4 Denunce e indagini

Capo unità facente funzione:
Bernhard Hofstötter

Unità Personale, amministrazione e bilancio

Capo dell'unità:
Loïc Julien

Responsabile della protezione dei dati personali

Rosita Agnew

Sul sito web del Mediatore
(<http://www.ombudsman.europa.eu>)
è disponibile nelle 23 lingue ufficiali
dell'UE un elenco del personale completo
e periodicamente aggiornato, contenente
informazioni dettagliate sulla struttura
dell'ufficio del Mediatore e sulle
competenze di ciascuna sezione. Per
ricevere una copia cartacea dell'elenco
è sufficiente contattare l'ufficio del
Mediatore europeo.

Risorse

3.2 Bilancio

Il bilancio nel 2012

Dal 1° gennaio 2000 il bilancio del Mediatore europeo costituisce una sezione a sé stante del bilancio dell'Unione europea (attualmente, la sezione VIII)¹, suddivisa in tre titoli. Il titolo 1 riguarda retribuzioni, indennità e altre spese per il personale; il titolo 2 riguarda immobili, arredi, attrezzature e varie spese operative; il titolo 3 riguarda le spese dovute alle funzioni generali espletate dall'istituzione.

Gli stanziamenti di bilancio per il 2012 ammontavano a 9 516 500 EUR.

Controllo di bilancio

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il revisore interno del Mediatore, Robert Galvin, esegue controlli periodici sui sistemi di controllo interno dell'istituzione e sulle operazioni finanziarie effettuate dall'ufficio.

Come altre istituzioni dell'UE, il Mediatore è soggetto anche al controllo contabile della Corte dei conti europea.

Cooperazione interistituzionale

Per garantire il miglior utilizzo possibile delle risorse ed evitare un'inutile duplicazione del personale, il Mediatore europeo collabora con altre istituzioni dell'UE, quando è possibile. Sebbene i servizi erogati in tal modo siano naturalmente a carico del Mediatore europeo, questo tipo di collaborazione ha consentito un'esecuzione più efficace del bilancio dell'UE. Il Mediatore collabora in particolare con:

- il Parlamento europeo, per quanto riguarda le attività di audit interno e rendicontazione e i servizi tecnici, compresi beni immobili, tecnologie informatiche, comunicazione, servizi medici, formazione, traduzione e interpretazione;
- l'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, per quanto riguarda i vari aspetti delle pubblicazioni;
- l'ufficio Gestione e liquidazione dei diritti individuali (PMO) dell'Unione europea, per quanto riguarda le pensioni e gli altri aspetti correlati alla cessazione dei servizi di funzionari e agenti;
- il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, che provvede a molte delle traduzioni richieste dal Mediatore nel corso della sua attività a favore dei cittadini.

¹. Regolamento del Consiglio (CE, CECA, Euratom) n. 2673/1999, del 13 dicembre 1999, che modifica il regolamento finanziario del 21 dicembre 1977 applicabile al bilancio generale delle Comunità europee; GU L 326 del 18.12.1999, pag. 1.



3.3 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un piano di gestione annuale (PGA) nel quale sono stabilite concretamente le azioni che deve compiere per dare attuazione alle proprie priorità. Il PGA contiene gli indicatori chiave di prestazione (KPI), che misurano i progressi nel conseguimento di tali obiettivi. Il Mediatore adotta anche una relazione annuale di attività (RAA), che riporta i risultati di operazioni concernenti gli obiettivi stabiliti nel PGA, i rischi connessi a tali operazioni, l'impiego delle risorse a disposizione del Mediatore nonché l'efficienza e l'efficacia del sistema di controllo interno dell'istituzione.

All'inizio del 2012 il Mediatore ha pubblicato sul proprio sito web il PGA, la RAA e la tabella dei risultati ottenuti in riferimento ai KPI per il 2011.



Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per posta

Mediatore europeo
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Tramite posta elettronica

eo@ombudsman.europa.eu

Sito web

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

La *Relazione annuale* è pubblicata in Internet
al seguente indirizzo:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



Ufficio delle pubblicazioni

© Unione europea, 2013

Tutte le fotografie © Unione europea, salvo altra indicazione.

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 978-92-9212-487-8 . ISSN 1680-3868 . doi:10.2869/16230 . QK-AA-13-001-IT-C

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.

