



Relazione annuale • Relazione annuale • Relazione annuale • Relazione annuale • Relazione annuale

# 2013

Mediatore europeo







# Indice

<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>1 Il 2013 in sintesi</b>	<b>6</b>
<b>2 Quante denunce?</b>	<b>7</b>
<b>3 Contro chi?</b>	<b>10</b>
<b>4 Per quale motivo?</b>	<b>11</b>
<b>5 Risultati ottenuti</b>	<b>12</b>
<b>6 Tematiche principali</b>	<b>15</b>
6.1 Trasparenza	15
6.2 Questioni etiche	17
6.3 Partecipazione dei cittadini al processo decisionale dell'UE	20
6.4 Progetti e programmi finanziati dall'UE	22
6.5 Diritti fondamentali	23
6.6 Cultura del servizio	25
<b>7 Come gestiamo i casi</b>	<b>27</b>
<b>8 Conformità con le proposte del Mediatore</b>	<b>29</b>
<b>9 Relazioni con le istituzioni dell'UE</b>	<b>30</b>
9.1 Parlamento europeo	30
9.2 Commissione europea	31
9.3 Agenzie dell'UE	31
9.4 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità	32
<b>10 Relazioni con le reti</b>	<b>33</b>
<b>11 Risorse</b>	<b>35</b>
11.1 Il bilancio	35
11.2 Impiego delle risorse	35
11.3 La squadra a supporto della Mediatrice	36
<b>Come rivolgersi alla Mediatrice europea</b>	<b>37</b>



# Introduzione



Video introduttivo di Emily O'Reilly alla relazione annuale per il 2013 della Mediattrice europea.  
<http://europa.eu/!yT97gr>

Sono lieta di presentarvi la nostra relazione annuale per il 2013.

Questo è stato certamente un anno di transizione per l'istituzione del Mediatore europeo, con il ritiro a vita privata del professor P. Nikiforos Diamandouros e la mia elezione da parte del Parlamento europeo. Ho avuto l'onore di prestare giuramento il 30 settembre.



### Elezione del Mediatore europeo 2013

Le elezioni si sono tenute il 2 e 3 luglio, nel corso della sessione plenaria del Parlamento europeo a Strasburgo. Le audizioni della commissione per le petizioni del Parlamento si sono svolte il 18 giugno. I candidati erano sei, di cui tre erano membri del Parlamento europeo, due erano difensori civici nazionali (di Irlanda e Paesi Bassi) e uno proveniva dal Consiglio d'Europa.



Giuramento della Mediattrice europea Emily O'Reilly dinanzi alla Corte di giustizia dell'Unione europea il 30 settembre 2013.  
<http://europa.eu/!Gm43Gg>

Con questo giuramento ho assunto una responsabilità di alto livello, impegnandomi a portare avanti la grande eredità lasciata dai miei predecessori, Jacob Söderman e Nikiforos Diamandouros.



Roberta Metsola, membro del Parlamento europeo  
È straordinario vedere tante espressioni di apprezzamento bipartisan nei confronti del signor Diamandouros, il Mediatore europeo, per l'impegno e i risultati ottenuti nei dieci anni del suo mandato.

Vent'anni fa il dott. Söderman si è impegnato a costruire la nuova istituzione e a integrarla nel tessuto della vita politica europea e di una cittadinanza europea in via di sviluppo dopo il trattato di Maastricht.

Il professor Diamandouros ha assunto le funzioni di Mediatore proprio nel momento in cui l'Unione europea (UE) si è estesa in modo significativo con l'adesione di dieci nuovi Stati membri, con tutte le opportunità e le sfide che quel periodo ha comportato. Desidero rendere omaggio al professor Diamandouros per il suo aiuto e il suo sostegno durante l'intero periodo di transizione.



Ora, in qualità di terzo Mediatore europeo, assumo questo incarico in un momento di grande turbolenza in Europa.

Un ruolo fondamentale della Mediatrice europea è quello di dare voce alle preoccupazioni dei cittadini e di contribuire a ridurre la distanza tra di loro e le istituzioni dell'Unione.

In qualità di Mediatrice europea, mi assumo la responsabilità di aiutare i cittadini europei e i residenti in Europa a rivendicare le istituzioni europee come loro istituzioni.

Nel perseguimento di quest'obiettivo, collaborerò strettamente con il Parlamento europeo, con i difensori civici nazionali e regionali e con l'intera rete dei mediatori.

Nel far questo mi farò guidare dalla giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea, che costituisce il quadro all'interno del quale la Mediatrice promuove lo stato di diritto nell'Unione europea. Seguirò inoltre i principi della buona amministrazione e del servizio pubblico.

Il mio obiettivo fondamentale è quello di fornire un contributo per rafforzare le strutture e le istituzioni in termini di responsabilità e di trasparenza a livello europeo, al fine di migliorare la qualità della democrazia nell'Unione europea.

Vi auguro una buona lettura della mia prima relazione annuale, che è stata rinnovata con l'auspicio di rendere questa istituzione più accessibile e intuitiva per gli utenti.

Per un esame più dettagliato dei casi principali, si rimanda alla pubblicazione *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*. (La buona amministrazione in pratica: le decisioni della Mediatrice europea nel 2013).

Strasburgo, 31 marzo 2014

Emily O'Reilly



# 1 • Il 2013 in sintesi

Il 2013 è stato un anno significativo per l'istituzione del Mediatore: è stata eletta una nuova Mediatrice che ha assunto le sue funzioni, sancendo per l'istituzione una svolta verso un impatto, una visibilità e una pertinenza maggiori. Di seguito sono riportati alcuni dei momenti salienti di quest'anno:

<p><b>Gennaio</b> Dialogo della Commissione con gruppi non religiosi</p>	<p><b>Febbraio</b> Avviata indagine sulla «porta girevole»</p>	<p><b>Marzo</b> La Commissione divulga i documenti sulla clausola di non partecipazione del Regno Unito</p>	<p><b>Aprile</b> Evento «It's our Europe»</p>
			
<p><b>Maggio</b> Il Mediatore presenta la relazione annuale</p>	<p><b>Giugno</b> Il Mediatore compone una controversia da 93 000 euro</p>	<p><b>Luglio</b> Elezioni della nuova Mediatrice</p>	<p><b>Agosto</b> Avviata indagine sulle Agenzie dell'UE</p>
			
<p><b>Settembre</b> Seminario della Rete europea dei difensori civici</p>	<p><b>Ottobre</b> La nuova Mediatrice assume le funzioni</p>	<p><b>Novembre</b> Relazione su Frontex relativa ai diritti fondamentali</p>	<p><b>Dicembre</b> La Commissione avvia un'indagine sul calcio spagnolo</p>
			



## 2 • Quante denunce?

**23 245**

cittadini aiutati  
dal Mediatore europeo  
nel 2013



**19 418**

consulenze fornite  
tramite la guida interattiva  
sul sito Internet  
del Mediatore

**2 420**

denunce  
registrate nel 2013

**1 407**

richieste di informazioni  
cui è stata fornita una risposta  
dai servizi del Mediatore

**9**

indagini  
avviate di propria  
iniziativa

**20**

indagini di propria  
iniziativa archiviate

**341**

indagini avviate  
sulla base di denunce

**441**

indagini archiviate basate  
su denunce

**350**

indagini avviate  
dal Mediatore europeo  
nel 2013



**461**

indagini archiviate  
dal Mediatore europeo  
nel 2013

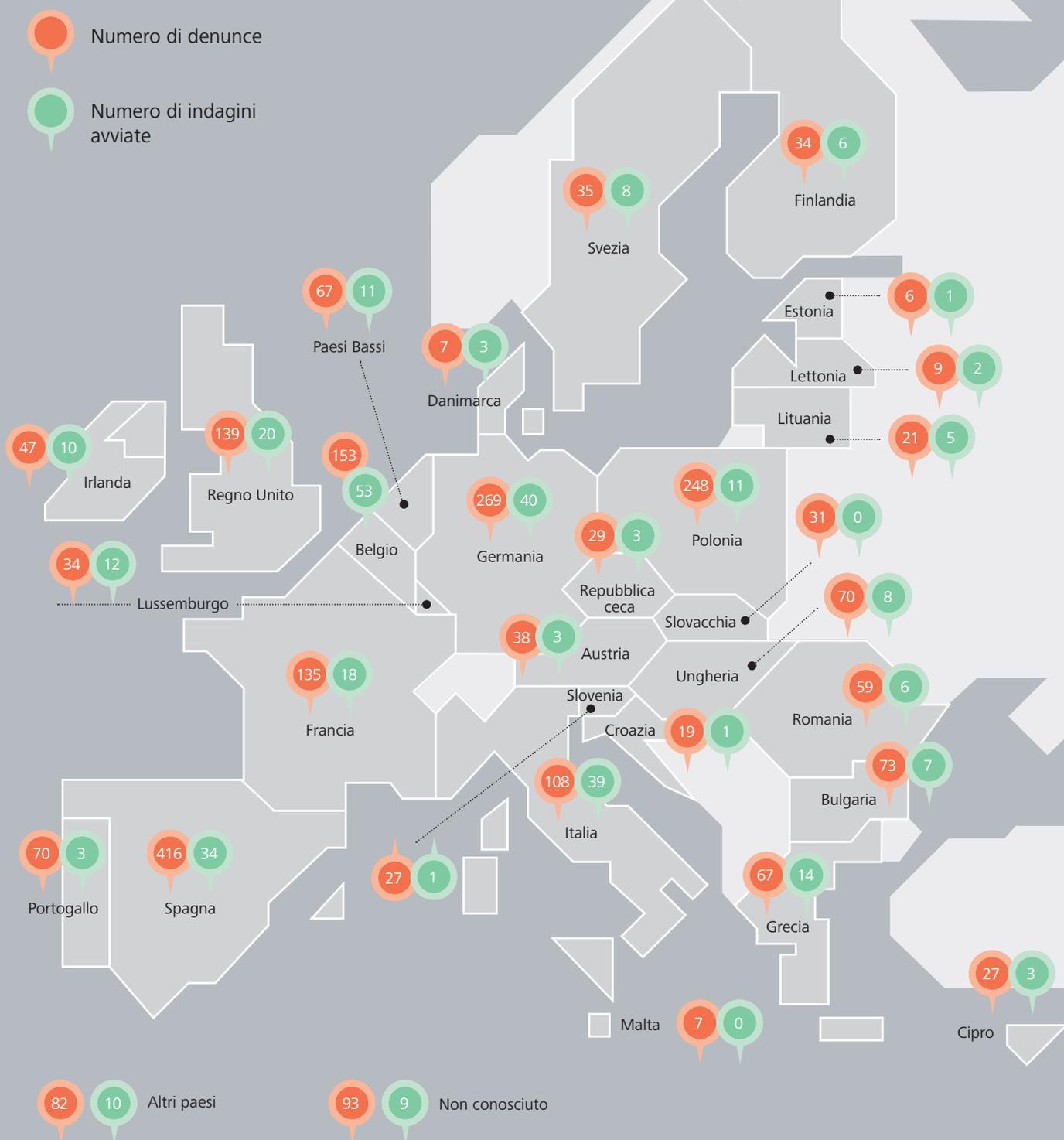


# 441

Fonti delle denunce sfociate  
in indagini archiviate dal Mediatore  
europeo nel 2013



## Stato di provenienza delle denunce registrate e delle indagini avviate dal Mediatore europeo nel 2013

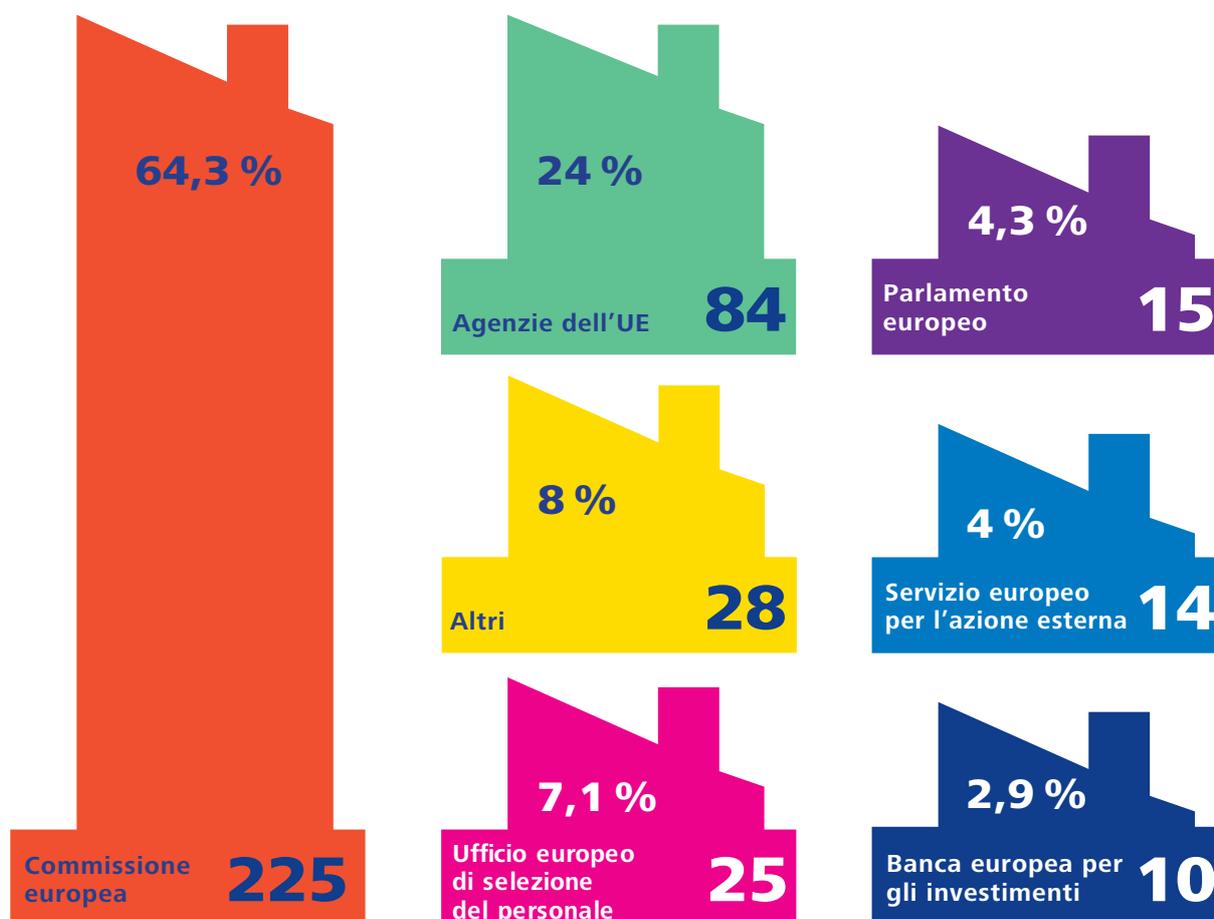




## 3 • Contro chi?

# 350

Indagini condotte dal Mediatore europeo nel 2013 aventi per oggetto le istituzioni seguenti



*Nota i):* il Mediatore ha avviato due indagini nel 2013 di propria iniziativa in relazione a più di un'istituzione. La somma delle percentuali sopra indicate, pertanto, è superiore a cento.

*Nota ii):* il Mediatore ha avviato otto indagini nel 2013 a seguito di una denuncia che riguarda più di un'istituzione. La somma delle percentuali sopra indicate, pertanto, è superiore a cento.



## 4 • Per quale motivo?

### Oggetto principale delle indagini archiviate dal Mediatore europeo nel 2013

Richieste di informazioni e accesso a documenti (trasparenza)



Ruolo della Commissione in quanto custode dei trattati<sup>1</sup>



Questioni istituzionali e politiche<sup>2</sup>



Amministrazione e statuto dei funzionari



Concorsi e procedure di selezione (tirocinanti compresi)



Aggiudicazione di appalti o concessione di sovvenzioni



Esecuzione di contratti



*Nota:* in alcuni casi, il Mediatore ha archiviato indagini con due o più oggetti principali. La somma delle percentuali sopra indicate, pertanto, è superiore a cento.

1. L'articolo 17 del trattato sull'Unione europea (TUE) stabilisce che la Commissione «vigila sull'applicazione dei trattati e delle misure adottate dalle istituzioni in virtù dei trattati».

2. Questa categoria comprende una serie di denunce presentate nei confronti delle istituzioni in relazione alle loro attività relative alla definizione delle politiche o al loro funzionamento generale.



## 5 • Risultati ottenuti



# 2354

Azioni adottate dal Mediatore europeo dopo il ricevimento di una denuncia nel 2013

### Risultati delle indagini archiviate dal Mediatore europeo nel 2013

Risolti dall'istituzione o con una soluzione amichevole

**118** 25,6 %

Assenza di motivi tali da giustificare ulteriori indagini

**202** 43,8 %

Mancato riscontro di cattiva amministrazione

**120** 26 %

Riscontro di cattiva amministrazione

**50** 10,8 %

Altro

**19** 4,1 %

*Nota:* in alcuni casi il Mediatore ha archiviato le indagini per due o più motivi. La somma delle percentuali succitate, pertanto, è superiore a cento.

## Indagini su casi di cattiva amministrazione riscontrati dal Mediatore europeo nel 2013

Osservazioni critiche rivolte all'istituzione

**40** **80 %**

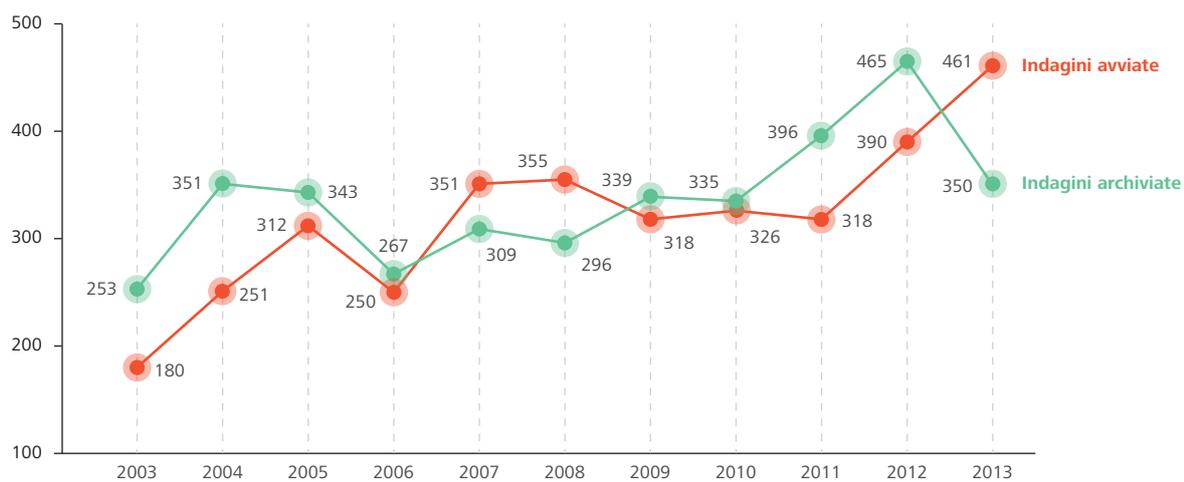
Progetto di raccomandazione pienamente o parzialmente accettato dall'istituzione

**9** **18 %**

Relazione speciale

**1** **2 %**

## Andamento del numero di indagini effettuate dal Mediatore europeo





# In media 13 mesi

Durata delle indagini riguardanti  
i casi archiviati dal Mediatore  
europeo nel 2013



**22 %**  
casi archiviati  
entro 3 mesi

**37 %**  
casi archiviati  
tra i 3 e i 12 mesi

**14 %**  
casi archiviati  
tra i 12 e i 18 mesi

**27 %<sup>1</sup>**  
casi archiviati  
dopo più di 18 mesi

1. Alcuni casi complessi richiedono diverse consultazioni con il denunciante e con l'istituzione coinvolta. In questo modo, l'ufficio del Mediatore europeo non soltanto stabilisce i fatti, ma cerca inoltre di giungere a una soluzione che sia accettabile per entrambe le parti.



## 6 • Tematiche principali

Per un esame più dettagliato dei casi fondamentali, si rimanda a *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*.

### 6.1 Trasparenza



Le denunce che si riferiscono alla mancanza di trasparenza nelle istituzioni dell'UE sono rimaste al primo posto dell'elenco delle denunce presentate al Mediatore europeo. Da diversi anni, il 20 %-30 % delle denunce, su cui l'ufficio del Mediatore conduce delle indagini, riguarda la trasparenza. Le questioni attinenti alla trasparenza più frequentemente sollevate riguardano il rifiuto delle istituzioni di concedere l'accesso a documenti e/o a informazioni, concernono riunioni a porte chiuse e dubbie modalità adottate per la nomina dei membri di gruppi di esperti dell'UE. L'accesso pubblico ai documenti è uno dei diritti sanciti dalla [Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#).

Un'indagine conclusa nel 2013 riguardava i documenti attinenti all'[opzione di non partecipazione del Regno Unito alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#). L'opzione di non partecipazione è stata una questione fondamentale nei negoziati intergovernativi che hanno portato all'adozione del trattato di Lisbona. I servizi

della [Commissione europea](#) avevano stilato i documenti in quel contesto. Nell'intento di sapere perché i cittadini del Regno Unito non godono degli stessi diritti di cui godono gli altri cittadini dell'UE, l'ONG [European Citizen Action Service](#) (ECAS, Servizio d'azione dei cittadini europei), con sede a Bruxelles, ha richiesto di visionare i documenti. La Commissione si è rifiutata di divulgarli, affermando di dover tutelare sia il parere giuridico ricevuto, sia il suo processo decisionale interno.

L'ONG ha quindi presentato denuncia al Mediatore, che, dopo aver esaminato i documenti, ha concluso che le argomentazioni adottate dalla Commissione per il rifiuto non erano convincenti. Dopo la forte critica rivolta alla Commissione da parte del Mediatore in merito a questo «caso gravissimo di cattiva amministrazione», la Commissione ha divulgato tutti i documenti richiesti.

Citizens' House  
EUobserver.com scrive: l'ECAS ottiene l'accesso ai documenti dell'UE sulle clausole di non partecipazione (opt-out) del Regno Unito.

ONG ottiene l'accesso ai documenti dell'UE sulle clausole di non partecipazione (opt-out) del Regno Unito  
La controversia per accedere ai documenti è terminata dopo cinque anni lo scorso lunedì, quando il Mediatore europeo ha accolto la decisione della Commissione europea di mettere a disposizione la documentazione riguardante le trattative sulla Carta dei diritti dell'UE.

Un altro caso ha riguardato il [registro per la trasparenza](#), gestito congiuntamente dalla Commissione e dal [Parlamento](#). Questo registro di lobbisti è stato introdotto al fine di rendere più trasparente il processo decisionale dell'UE e consentire al pubblico di sapere chi stia cercando di influenzare i decisori dell'UE. Il registro fornisce informazioni sui lobbisti presso le istituzioni europee, sugli interessi perseguiti e sugli importi che investono in queste attività. Possono registrarsi su base volontaria le imprese, le società di consulenza professionale, i consulenti autonomi, le associazioni commerciali, le istituzioni accademiche, le ONG, le organizzazioni che rappresentano le comunità religiose, le organizzazioni che rappresentano le autorità locali, regionali e municipali e altri enti che svolgono attività di lobbismo presso le istituzioni dell'UE. Finora si sono registrati circa 6 500 lobbisti.

#5

Andrew Duff [@AndrewDuffEU](#)

New Ombudsman O'Reilly says: 'If it's public money, it has to be visible' [euobserver.com/institutional/...](#) Good thing to say [@EUOmbudsman](#)

EUobserver

'If it's public money, it has to be visible'

The EU capital is awash with secretive lobbying and 'revolving door' cases. O'Reilly, the newly-elected ombudsman, is promising to shake up the cosy consensus.

Visit our [tv web](#)

07:50 - 27 oct. 2015

Andrew Duff, membro del Parlamento europeo  
O'Reilly, la nuova Mediatrice, sostiene: «Se si tratta di denaro pubblico, la visibilità è necessaria» in euobserver.com. Ben detto, Mediatrice europea.

«Se si tratta di denaro pubblico, la visibilità è necessaria»  
La capitale dell'UE pullula di lobby segrete e di casi di «porte girevoli». Eletta di recente Mediatrice europea, la sig.ra O'Reilly promette di scompaginare lo status quo.

L'ONG [Friends of the Earth Europe](#) (Amici della terra Europa) ha presentato denuncia alla Commissione, indicando che due imprese multinazionali avevano dichiarato nel registro le loro spese per l'attività di lobbismo in modo gravemente incompleto. Non soddisfatta della risposta della Commissione, Friends of the Earth Europe ha presentato denuncia alla Mediatrice, affermando che la Commissione non aveva gestito la denuncia presentata in modo appropriato e che l'istituzione si era rifiutata di concedere l'accesso a tutti i documenti pertinenti.

La Mediatrice [ha criticato la Commissione](#) per non aver spiegato adeguatamente all'ONG le ragioni per il rifiuto delle argomentazioni addotte. Inoltre, la Mediatrice ha invitato la Commissione, al momento della revisione del registro, a prendere in piena considerazione i [principi di trasparenza e integrità dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico \(OCSE\)](#). Ha inoltre raccomandato all'istituzione di informare sistematicamente i lobbisti e gli altri rappresentanti di interessi che avrebbe divulgato i loro nomi a seguito di una richiesta pubblica di informativa sulle loro attività di lobbismo.

Al fine di incoraggiare una maggior trasparenza nelle istituzioni dell'UE, il Mediatore, nella sua riconosciuta veste di «custode della trasparenza dell'UE», organizza tradizionalmente il 28 settembre a Bruxelles un seminario sulla Giornata internazionale del diritto di sapere. La giornata è stata istituita nel 2003 da sostenitori dell'informazione da tutto il mondo. Nel 2013, l'evento intitolato [International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?](#) (Giornata internazionale del diritto di sapere – Trasparenza dell'UE: dove siamo adesso?) ha cercato di esaminare quali progressi fossero stati compiuti a livello di trasparenza nelle istituzioni dell'UE nel corso degli ultimi dieci anni. All'evento, trasmesso in diretta su Internet, hanno partecipato oltre 175 rappresentanti di associazioni, ONG, aziende, organizzazioni della società civile, giornalisti, rappresentanze regionali e nazionali e altre istituzioni dell'UE.



La Giornata internazionale del diritto di sapere 2013 del Mediatore europeo. <http://europa.eu/!Yj34yw>

#6

**Pascoe Sabido**  
@pascoesabido

[Salva](#)

**@EUombudsman** has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

↳ Mentions
↳ Retweets
↳ Replies

4
1

03/11 - 27 sept. 2013

**Pascoe Sabido** @pascoesabido · 27 sept

**@OBYVHTS** agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

**Pascoe Sabido**

Il Mediatore europeo ha esortato la Commissione a migliorare la sua politica in materia di conflitto di interessi, includendovi i conflitti di interessi «percepiti». È una questione di fiducia nell'UE.

## 6.2 Questioni etiche



Nel 2013 il Mediatore ha ricevuto un numero considerevole di denunce relative a questioni etiche, come il conflitto di interessi e la prassi delle «porte girevoli» all'interno delle istituzioni dell'UE. Il termine «porte girevoli» viene utilizzato per descrivere un passaggio da parte del personale del settore pubblico a professioni strettamente connesse a quest'ultimo nel settore privato o viceversa.

Poiché ritiene che un comportamento etico esemplare nell'amministrazione dell'UE sia di primaria importanza, il Mediatore ha pubblicato i [principi del servizio pubblico](#) e gli orientamenti etici, che sono stati



inaugurati innanzitutto all'interno dell'ufficio del Mediatore e che in seguito sono stati distribuiti al personale delle altre istituzioni dell'UE. Inoltre, ha ripetutamente ribadito che l'amministrazione dell'UE dovrebbe aderire a «standard di riferimento», quando si tratta di comportamento etico.



Il caso del Mediatore europeo nel 2013 relativo al comitato etico ad hoc. <http://europa.eu/!vk38vv>

Il caso più eclatante di «porta girevole» nel 2013 è stata la **rielezione di un funzionario pensionato di alto livello della Commissione a presidente del comitato etico ad hoc**. Il comitato, costituito da tre persone, fornisce consulenze alla **Commissione europea** su questioni etiche. Se un ex commissario desidera accettare un lavoro nel settore privato, che potrebbe compromettere l'integrità della Commissione, il comitato etico ad hoc può analizzare la questione. L'ex funzionario in quel momento stava lavorando per un grande studio legale, che forniva consulenze a diversi clienti, tra cui un'industria di tabacco.

Tre ONG — **LobbyControl**, **Corporate Europe Observatory**, e **Corporate Accountability International** — hanno presentato alla Mediatrice una denuncia relativa alla rielezione, argomentando che sussisteva un conflitto di interessi, poiché l'ex funzionario stava rappresentando interessi privati nei suoi

contatti con la Commissione e quindi non rispettava i necessari requisiti di indipendenza.

Inizialmente, la Commissione ha respinto le argomentazioni dei denunciati, sottolineando che questi ultimi non avevano fornito alcuna prova dell'esistenza di un concreto conflitto di interessi. Dal punto di vista della Mediatrice, la semplice possibilità che il presidente del comitato etico potesse essere stato influenzato da interessi privati era inaccettabile. La Commissione ha infine seguito la raccomandazione della Mediatrice e ha **nominato un nuovo presidente del comitato**.

Nel corso dell'anno, il Mediatore ha condotto indagini su un'altra importante **denuncia di conflitto di interessi** relativa alla **Banca centrale europea** (BCE). Mario Draghi, il presidente della BCE, è anche membro del **gruppo dei Trenta**. Tale gruppo è composto da rappresentanti di alto livello di banche centrali, di organismi pubblici finanziari internazionali, di banche private, di società di investimento, nonché è costituito da politici e accademici. Il gruppo discute di importanti sviluppi internazionali a livello economico, finanziario e politico e pubblica relazioni.

L'ONG **Corporate Europe Observatory** (CEO) ha presentato una denuncia al Mediatore, argomentando che l'appartenenza del presidente al gruppo minava l'indipendenza, la reputazione e l'integrità della Banca. CEO ha sostenuto che il gruppo è un «veicolo di lobbismo» per la promozione di interessi finanziari privati e ha invitato la BCE a esigere l'abbandono del gruppo da parte del dottor Draghi.

Dopo aver analizzato l'appartenenza al gruppo, il relativo finanziamento e le finalità, il Mediatore ha constatato che l'appartenenza del dottor Draghi al gruppo in questione fosse compatibile con il suo ruolo di presidente della BCE. L'analisi ha inoltre concluso che il gruppo non poteva essere considerato come una lobby o un gruppo di interesse, quanto piuttosto come un forum per lo scambio di opinioni. Ciononostante, il Mediatore ha

evidenziato che, data l'inadeguatezza delle risposte inizialmente fornite al denunciante dalla BCE, fosse lecito da parte del denunciante esprimere preoccupazioni sulla questione. Il Mediatore ha archiviato il caso, raccomandando alla BCE di migliorare il suo livello di trasparenza, menzionando l'appartenenza del presidente al gruppo sul suo sito Internet, e di adottare azioni appropriate al fine di migliorare ulteriormente la qualità della sua comunicazione con il pubblico.

Nel 2013, il Mediatore ha inoltre avviato un'indagine sulle modalità di applicazione delle norme in materia di conflitti di interessi da parte della Commissione in caso di porte girevoli. Tale azione è stata motivata da una denuncia presentata da [Corporate Europe Observatory](#), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) e [Spinwatch](#), secondo cui la Commissione non è riuscita a gestire in modo adeguato i casi che potrebbero essere di natura strutturale.

Inoltre, una ONG tedesca ha presentato una denuncia al Mediatore, affermando che l'[Autorità europea per la sicurezza alimentare](#) (EFSA) non aveva affrontato in modo adeguato un potenziale conflitto di interessi, quando il capo dell'unità per gli organismi geneticamente modificati (OGM) era passato a un'impresa per le biotecnologie. L'Agenzia è responsabile della valutazione del rischio nell'UE in materia di sicurezza alimentare. Il suo ruolo consiste nel fornire un parere scientifico e informazioni indipendenti sui rischi esistenti ed emergenti, in collaborazione con le autorità nazionali e altre parti interessate.

Effettivamente, dall'indagine del Mediatore è emerso che l'EFSA non aveva valutato in modo esaustivo il presunto conflitto di interessi e ha invitato l'Agenzia a rafforzare le sue norme e le sue procedure per evitare conflitti di tale natura in futuro. L'Agenzia ha tuttavia accettato la raccomandazione del Mediatore [solo in parte](#) poiché ha rafforzato le norme e le procedure, ma ha adottato un approccio indebitamente restrittivo sugli aspetti che costituiscono un potenziale conflitto di interessi.

Nel quadro delle visite alle agenzie dell'UE, il Mediatore ha accolto con favore le misure che l'[Agenzia europea per le sostanze chimiche](#) (ECHA) aveva adottato per [migliorare la qualità della sua amministrazione](#). Tali visite sono predisposte per garantire che le agenzie rispettino i principi di buona amministrazione, come la trasparenza e standard etici elevati. L'ECHA ha adottato una nuova politica per il conflitto di interessi e ha introdotto misure per garantire una maggiore trasparenza, affrontare potenziali conflitti di interessi, agevolare l'accesso ai documenti e fornire informazioni agli offerenti e ai subappaltatori.

Inoltre, il Mediatore ha gestito una serie di denunce relative a preoccupazioni circa la composizione dei gruppi di parti interessate, dei gruppi di esperti e di altri importanti gruppi di lavoro dell'UE, in termini di trasparenza e di equilibrio. Tra i casi derivanti, quello più significativo è stato quello contro l'[Autorità bancaria europea](#) (ABE). Il ruolo dell'Autorità consiste nel garantire una regolamentazione e una vigilanza effettive e coerenti nel settore bancario europeo. Prima dell'adozione di norme, orientamenti e raccomandazioni, l'ABE deve consultare il suo gruppo delle parti interessate nel settore bancario (BSG). Il gruppo è costituito, tra gli altri, da 30 rappresentanti del settore bancario e dei suoi dipendenti, delle piccole e medie imprese (PMI), dei consumatori e degli utenti dei servizi bancari.

Le indagini del Mediatore hanno effettivamente riscontrato uno [squilibrio nella selezione da parte dell'ABE dei rappresentanti del settore, dei consumatori, degli utenti e dei dipendenti](#).

In particolare, la Mediatrice ha criticato l'ABE per non aver garantito un equilibrio geografico all'interno di ciascuna categoria e le ha raccomandato di evitare in futuro il rischio che uno Stato membro possa sembrare sovrarappresentato. L'Autorità ha espresso la volontà di rivedere il suo approccio alla luce delle criticità espresse dalla Mediatrice.

### 6.3 Partecipazione dei cittadini al processo decisionale dell'UE



Dall'entrata in vigore del [trattato di Lisbona](#) e da quando la [Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#) è diventata giuridicamente vincolante, il Mediatore ha ricevuto un numero sempre maggiore di denunce nell'ambito dei diritti dei cittadini, soprattutto per quanto riguarda il diritto di partecipazione al processo decisionale dell'UE.

Tra gli esempi di partecipazione dei cittadini si possono annoverare le [consultazioni pubbliche della Commissione](#), e l'[iniziativa dei cittadini europei](#) (ICE), attraverso cui un milione di cittadini chiede che la [Commissione](#) dia attuazione ad atti normativi dell'UE. Inoltre, il trattato di Lisbona dispone che le istituzioni mantengano un «dialogo aperto e regolare con la società civile».

In questo contesto, la Commissione organizza regolarmente dei seminari di dialogo. Ciononostante, quando la [European Humanist Federation](#) (EHF, Federazione umanista europea) ha richiesto un seminario di questo tipo con la Commissione, quest'ultima ha rifiutato. L'EHF, che rappresenta 50 organizzazioni umaniste provenienti da più di 20 paesi, voleva discutere dell'esonero

per le chiese, previsto dalle norme europee in materia di occupazione. La Commissione ha spiegato il suo rifiuto invocando la necessità di rispettare lo stato giuridico delle chiese e delle organizzazioni religiose. L'EHF ha presentato denuncia al Mediatore, la quale [ha chiesto alla Commissione di stilare norme chiare](#) per quanto riguarda il suo dialogo con le organizzazioni religiose e non religiose.

Il plurilinguismo, garantito dal trattato di Lisbona, è un'altra questione importante, quando si parla della partecipazione dei cittadini. Un cittadino irlandese ha presentato denuncia alla Mediatrice perché il [Parlamento europeo](#), dal 2007, anno in cui all'irlandese era stato concesso lo statuto di lingua ufficiale dell'UE, non era riuscito a mettere a disposizione una versione del proprio sito Internet in irlandese. In seguito all'intervento della Mediatrice, il Parlamento ha accettato non solo di mettere a disposizione in irlandese alcune sezioni del suo sito Internet in cui il pubblico è invitato a interagire con il Parlamento, bensì [l'intero sito Internet](#).

Ogni anno, il Mediatore europeo organizza un importante evento per i cittadini, al fine di promuovere il dialogo tra politici di alto livello dell'UE e i cittadini. Quest'evento interattivo si rivolge a cittadini, associazioni, ONG, organizzazioni della società civile, imprese, giornalisti, rappresentanze regionali e nazionali, rappresentanti di altre istituzioni dell'UE e altre persone interessate. L'evento del 2013, dal titolo [It's our Europe: Let's get active!](#) (È la nostra Europa: attiviamoci!), si è svolto nel quadro dell'[Anno europeo dei cittadini 2013](#). La manifestazione ha attirato più di 400 partecipanti.

L'evento era incentrato sulla ricerca di soluzioni per la crisi economica e sui modi per costruire un'Europa pulita e sana. Sono state presentate diverse iniziative di base che hanno avuto ottimi risultati. Il Mediatore ha organizzato l'evento per intensificare l'interesse rivolto ai cittadini europei e al loro ruolo concreto nel plasmare l'UE, grazie all'[iniziativa dei cittadini europei](#),



L'evento del Mediatore del 2013: *It's our Europe: let's get active!* <http://europa.eu/DK47UU>

presentando denunce al Mediatore europeo oppure mobilitando un ampio numero di cittadini per promuovere iniziative di base.

**Mediatore europeo**  
 Desiderate conoscere meglio iniziative quali Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World, e altri progetti promossi dai cittadini? Partecipate all'evento organizzato dal Mediatore europeo «Anno europeo dei cittadini 2013 — "L'Europa è nostra: Partecipa attivamente!"» il 23 aprile 2013

**L'Europa è nostra: Partecipa attivamente!**  
 Evento aperto ai cittadini, organizzato dall'ufficio del Mediatore europeo il 23 aprile 2013, dalle 9.30 alle 12.30, presso il Parlamento europeo, Bruxelles, József Antall Building, stanza 2Q2. Saranno trasmessi via satellite eventi paralleli in alcuni uffici informativi del Parlamento europeo in tutta Europa.



La Mediattrice è stata inoltre invitata a intervenire alla [conferenza di chiusura dell'Anno europeo dei cittadini 2013](#) a Vilnius, in Lituania, l'importante evento finale organizzato dalla presidenza lituana dell'UE. La Mediattrice ha incentrato il suo discorso sulla cittadinanza dell'UE e sulla costruzione dell'UE, ha sottolineato che la crisi attuale non è soltanto di natura economica, ma rappresenta anche una crisi di identità e di legittimità. La Mediattrice ha invitato con forza le istituzioni dell'UE a coinvolgere maggiormente i cittadini nel processo di integrazione dell'Unione e a non cedere alla tentazione di assumere un comportamento arrogante e autoreferenziale. Inoltre ha incoraggiato i cittadini a esercitare i loro diritti di cittadinanza, per esempio votando alle elezioni del Parlamento europeo, a far sentire la loro voce e a esercitare una vera influenza a livello di UE.

**EYCA 2013**  
Ecco il discorso della Mediattrice europea dal titolo «C'è bisogno di un'«Europa umana»», pronunciato in occasione della conferenza di chiusura dell'Anno europeo dei cittadini 2013.

Oltre al suo [intervento sulla cittadinanza dell'UE](#), la Mediattrice ha incontrato ONG, rappresentanti di imprese e giornalisti durante il suo soggiorno in Lituania.

## 6.4 Progetti e programmi finanziati dall'UE



Ogni anno, il Mediatore riceve un numero elevato di denunce da parte di imprese, ONG, università, comuni e altri enti giuridici coinvolti in progetti e programmi finanziati dall'UE. Tali denunce riguardano principalmente ritardi di pagamenti, controversie contrattuali, problemi con le gare d'appalto e la mancanza di trasparenza, soprattutto a causa del rifiuto delle istituzioni dell'UE a consentire l'accesso ai documenti o alle informazioni.

Le piccole e medie imprese e altri piccoli enti possono incorrere in serie difficoltà quando la [Commissione](#) non effettua i pagamenti tempestivamente. La Mediattrice consulta regolarmente le imprese su questa questione e su altre difficoltà burocratiche. Nel corso degli anni, ha condotto diverse indagini di propria iniziativa per quanto riguarda il ritardo dei pagamenti e ha chiesto alla Commissione di stilare una relazione sui progressi e di fornire le statistiche sui pagamenti.

Il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa nel 2013. Tale indagine ha cercato di esaminare i risultati della Commissione in termini di pagamenti versati entro le scadenze previste ai contraenti e ai beneficiari di sovvenzioni e sussidi. Il Mediatore ha

chiesto alla Commissione aggiornamenti sulla situazione e sulle misure introdotte al fine di risolvere il problema. Le successive relazioni della Commissione indicano una diminuzione nel numero e nel valore monetario dei pagamenti in ritardo. Ciononostante, **i problemi persistono**. Per esempio, è aumentato l'importo totale degli interessi maturati dai ritardi di pagamento. La Mediatrice continuerà a monitorare la questione.



Controversia su un pagamento da 93 000 euro composta dal Mediatore nel 2013. <http://europa.eu/!wb49dd>

In un caso importante del 2013, il Mediatore ha contribuito a comporre una **controversia relativa a un pagamento di 93 000 euro** tra una ONG francese e la Commissione in riferimento a un progetto di ricerca e tecnologia finanziato dall'UE in Russia. L'ONG **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange** (EDNES, Rete dei dati terrestri per l'istruzione e lo scambio scientifico) ha coordinato il progetto e lo ha portato a termine con successo. Ciononostante, la Commissione ha cercato di recuperare 93 000 euro dall'ONG, perché quest'ultima aveva subappaltato parte del lavoro a un'impresa russa, che non era autorizzata ai sensi del contratto.

EDNES ha presentato una denuncia al Mediatore, le cui indagini hanno concluso che la stessa Commissione aveva riconosciuto che l'ONG aveva agito in buona fede, aveva

completato il progetto con successo e aveva informato la Commissione, in tutte le fasi, della struttura organizzativa del progetto, cui la Commissione non si era mai opposta. Il Mediatore ha considerato la richiesta di rimborso sproporzionata e ingiusta e l'ha ritenuta una minaccia per la stessa esistenza dell'ONG, gestita da volontari che non avevano ricevuto alcuna remunerazione. In ultima istanza, il Mediatore ha persuaso la Commissione a rinunciare al rimborso.

## 6.5 Diritti fondamentali



Oltre alle disposizioni della Carta che mirano a potenziare i diritti dei cittadini, cui la Mediatrice fa riferimento nel corso delle indagini, la Mediatrice analizza anche altri aspetti degli obblighi dell'amministrazione dell'UE in materia di diritti fondamentali.

Il caso più significativo nel settore dei diritti fondamentali nel 2013 è emerso dal rifiuto dell'**Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea** (Frontex) d'istituire un meccanismo per le denunce. Frontex coordina la cooperazione tra gli Stati membri nel settore della sicurezza delle frontiere esterne dell'UE e dell'immigrazione

illegale. La Carta è giuridicamente vincolante per Frontex, poiché è un regolamento dell'UE che sancisce gli obblighi aggiuntivi in materia di diritti fondamentali per l'Agenzia.

Nel 2013, la Mediatrice ha formulato a Frontex una serie di domande su come essa soddisfi tali obblighi e ha condotto una consultazione pubblica, che ha raccolto contributi da parte di cittadini, ONG per i diritti umani e altre organizzazioni. La Mediatrice ha rilevato che, in generale, Frontex stava compiendo progressi ragionevoli per affrontare le questioni attinenti ai diritti fondamentali. Ciononostante, ha raccomandato a Frontex di istituire un meccanismo per le denunce, al fine di essere in grado di gestire direttamente le denunce provenienti dai migranti e dalle altre persone coinvolte. L'Agenzia ha respinto questa raccomandazione, affermando che i singoli incidenti sono di esclusiva responsabilità degli Stati membri coinvolti.

La Mediatrice non ha convenuto con l'argomentazione di Frontex e ha presentato una [relazione speciale](#) al Parlamento europeo, chiedendo il sostegno di quest'ultimo per persuadere Frontex a riesaminare il suo approccio. Tale passo è stato compiuto all'indomani della tragedia che ha avuto luogo al largo delle coste dell'isola italiana di Lampedusa verso la fine del 2013, che ha visto la morte di centinaia di migranti.



Relazione speciale su Frontex da parte della Mediatrice europea nel 2013. <http://europa.eu/!WH48Bj>

#1

I diritti umani (#humanrights) dei richiedenti asilo sono una responsabilità dell'UE o degli Stati membri?

«Sullo sfondo della tragedia di #Lampedusa e di altre catastrofi umanitarie accadute di recente ai confini dell'UE è fondamentale che Frontex gestisca direttamente le denunce degli immigrati e di altre persone colpite. Non condivido il parere di Frontex secondo cui le violazioni dei diritti umani sono esclusivamente una responsabilità degli Stati membri interessati».

È possibile leggere il comunicato stampa e altri documenti riguardanti questo caso al seguente indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

Le fotografie sono tratte dal sito web di #Frontex.

In un altro caso relativo ai diritti fondamentali, il Mediatore ha concluso che [la Commissione non ha agito al di là dei suoi poteri, ospitando una mostra fotografica sulle coppie dello stesso sesso](#). L'evento, dal titolo *Different families – same love* (Famiglie diverse – stesso amore), si è tenuto nei locali della [Commissione](#) sotto il patronato della vicepresidente della [Commissione](#), Viviane Reding, il commissario responsabile per le questioni attinenti all'antidiscriminazione. La mostra includeva richieste di riconoscimento giuridico dei matrimoni tra persone dello stesso sesso, così come la richiesta di concessione dell'accesso alle coppie lesbiche all'inseminazione artificiale medicalmente assistita. Ad organizzare

la mostra è stata la sezione europea dell'[International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association](#) (ILGA, Associazione internazionale per le lesbiche, i gay, i bisessuali, i transessuali e gli intersessuali).

Un cittadino ha presentato una denuncia al Mediatore, sostenendo che la Commissione aveva agito al di là dei suoi poteri ospitando la mostra e ponendola sotto il suo patrocinio, poiché l'UE non ha competenza nell'ambito del matrimonio, della famiglia e della riproduzione assistita. Il denunciante ha ritenuto inoltre che la Commissione avesse discriminato quei cittadini dell'UE che non condividono il punto di vista promosso dalla mostra.

Il Mediatore ha concordato con la spiegazione della Commissione, secondo cui essa ha l'obbligo giuridico di lottare contro la discriminazione, ivi comprese le motivazioni relative all'orientamento sessuale, e che pertanto aveva il diritto di ospitare una mostra nel tentativo di promuovere la non discriminazione. Il Mediatore ha archiviato il caso raccomandando alla Commissione di ricorrere a un *disclaimer* in mostre future, per evitare di dare l'impressione di sostenere tutti i messaggi esposti nelle mostre ospitate.

In un altro caso significativo, un ex dipendente dell'[Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali](#) (FRA) ha sostenuto, rivolgendosi all'[Ufficio europeo per la lotta antifrode](#) (OLAF), che sussistessero irregolarità presso l'Agenzia. L'OLAF ha avviato un'indagine, ma ha successivamente archiviato il caso e si è rifiutato di fornire al delatore le spiegazioni per l'archiviazione del caso.

L'OLAF ha argomentato di non essere tenuto a fornire motivazioni e di dover proteggere la riservatezza delle sue indagini e l'indipendenza della sua istituzione. [La Mediatrice ha respinto le argomentazioni dell'OLAF](#) e ha sottolineato che tutte le istituzioni dell'UE devono informare i cittadini delle loro decisioni e che ciò non implica la divulgazione di informazioni riservate.

## 6.6 Cultura del servizio



Una delle priorità principali del Mediatore europeo è la promozione di una cultura del servizio nell'amministrazione dell'UE. Nel 2013, ha pubblicato una nuova versione del [Codice europeo di buona condotta amministrativa](#). La Mediatrice ha inoltre incontrato funzionari di varie istituzioni e agenzie dell'UE a tutti i livelli, per sensibilizzarli in merito alla necessità di aderire a una cultura del servizio ai cittadini.



Il caso della Mediatrice europea nel 2013 relativo al calcio spagnolo. <http://europa.eu/!Tr63dc>



I ritardi eccessivi sono un problema costante all'interno dell'amministrazione dell'UE. La Mediatrice ha gestito un caso di alto profilo circa la mancata azione da parte della [Commissione](#) per più di quattro anni in una denuncia relativa a un aiuto di Stato che riguardava quattro squadre di calcio spagnole. Gli investitori nelle squadre di calcio europee avevano denunciato alla Commissione che la Spagna stava violando le norme dell'UE in materia di aiuti di Stato, concedendo vantaggi fiscali sleali alle quattro squadre spagnole. Più di quattro anni sono passati senza che fosse presa alcuna decisione. Il denunciante ha sostenuto che la mancata azione da parte della Commissione in questo caso potesse essere legata al fatto che il commissario responsabile è sostenitore di una delle squadre in questione e che era stato un ministro del governo spagnolo ad aver deciso in quel momento circa i vantaggi fiscali accordati.

Dopo la richiesta di intervento da parte della Mediatrice, la [Commissione ha avviato un'indagine sul finanziamento delle quattro squadre di calcio in questione](#). La Mediatrice ha commentato quest'azione, sottolineando che è importante che il pubblico europeo veda che la Commissione affronta con celerità le preoccupazioni relative a presunte infrazioni delle norme in materia di aiuti di Stato, dissipando quindi qualsiasi sospetto di un conflitto di interessi.

In numerosi casi, i cittadini hanno presentato una denuncia alla Mediatrice, quando le istituzioni avevano compiuto errori procedurali, non avevano fornito risposta alla corrispondenza oppure avevano informato in maniera erranea i cittadini. Grazie all'intervento della Mediatrice, le istituzioni contro le quali era stata presentata denuncia hanno appianato molte controversie e hanno migliorato le loro procedure.

Un caso di questo tipo ha riguardato una donna che ha partecipato a un test di accreditamento per interpreti di conferenza

freelance, organizzato dalla Commissione. La Commissione l'aveva invitata a sostenere il test. Ciononostante, il giorno del test, l'istituzione l'aveva informata del fatto che non poteva sostenerlo, poiché non rispettava uno dei criteri di ammissibilità per il test. La candidata ha presentato denuncia alla Mediatrice per non essere stata informata tempestivamente dalla Commissione dell'inammissibilità. [La Commissione ha accettato la raccomandazione](#) della Mediatrice e ha risarcito la denunciante con un importo di 300 euro.

Un altro caso ha riguardato un viaggiatore, il cui viaggio era stato ritardato di 23 ore e che si era rivolto al vettore aereo, all'autorità nazionale responsabile dell'applicazione della legge e alla Commissione per ottenere aiuto. In seguito ha presentato una denuncia al Mediatore, affermando che il [modulo di reclamo UE](#) era inaccurato e affermando di volere che la Commissione rivedesse la procedura di denuncia oppure le informazioni nel modulo. [La Commissione si è conformata](#) e ha ringraziato il Mediatore per aver richiamato l'attenzione sulla questione.



## 7 • Come gestiamo i casi



Come lavoriamo al Mediatore europeo. <http://europa.eu/!CX74WX>

Sia il [trattato sul funzionamento dell'Unione europea](#) (TFUE) sia la [Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#) sanciscono il diritto a presentare una denuncia al Mediatore europeo. Ai sensi del TFUE, il Mediatore può 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.

La Mediatrice garantisce che il servizio gratuito di denunce sia il più equo, trasparente e lineare possibile. I denunciati possono presentare la propria denuncia alla Mediatrice attraverso qualsiasi forma di corrispondenza scritta, ivi compreso un modulo di denuncia sicuro sul sito Internet della Mediatrice. Conoscendo l'apprensione che molte persone inizialmente provano in merito alla loro denuncia, la Mediatrice cerca di fornire una prima rapida risposta informando i denunciati, entro quattro settimane, del seguito che darà alla loro denuncia.

La Mediatrice esamina ogni denuncia nei suoi meriti. Questo processo comprende anche le denunce che deve respingere perché risultano al di fuori del suo mandato. In tal caso, i denunciati ricevono una risposta personalizzata, che nella maggior parte dei casi comprende una consulenza sugli altri enti che potrebbero fornire un aiuto al denunciante. La Mediatrice può anche decidere di trasferire le denunce a tali enti.

Le denunce che rientrano nel mandato della Mediatrice sono gestite innanzitutto dal suo personale giuridico specializzato. Ogni denunciante viene assegnato a una particolare persona di contatto, che gestisce specificatamente il caso.

Qualora la Mediatrice concludesse che una nuova denuncia non rispetta i criteri di ammissibilità o che le motivazioni per l'avvio di un'altra denuncia altrimenti ammissibile non sono sufficienti, la Mediatrice fornisce una spiegazione della sua decisione e una consulenza ogni qualvolta questo risulti possibile e appropriato.

Quando la Mediatrice ritiene che debba essere avviata un'indagine, esamina attentamente i reclami del denunciante per determinare se possano essere risolti tramite una procedura semplificata.

Le procedure semplificate normalmente sono più rapide e meno formali rispetto alle indagini complete. Esse comprendono indagini telefoniche e indagini di chiarimento, che consentono al denunciante di commentare il parere provvisorio della Mediatrice, secondo cui potrebbero non esserci motivazioni valide per l'avvio di un'indagine più approfondita. La Mediatrice può anche decidere di avviare un'indagine d'ispezione per un'ispezione rapida dei fascicoli e per una simile conclusione celere sul merito del caso.

Le indagini complete risultano per esempio necessarie quando la denuncia non è urgente, quando è complessa o chiaramente richiede il contributo di diversi servizi specializzati dell'istituzione coinvolta.

La Mediatrice ha a disposizione diverse opzioni, se è a favore del denunciante. Può proporre una soluzione amichevole che soddisferà il denunciante oppure può stilare un progetto di raccomandazione in cui chiede all'istituzione di correggere il caso di cattiva amministrazione.



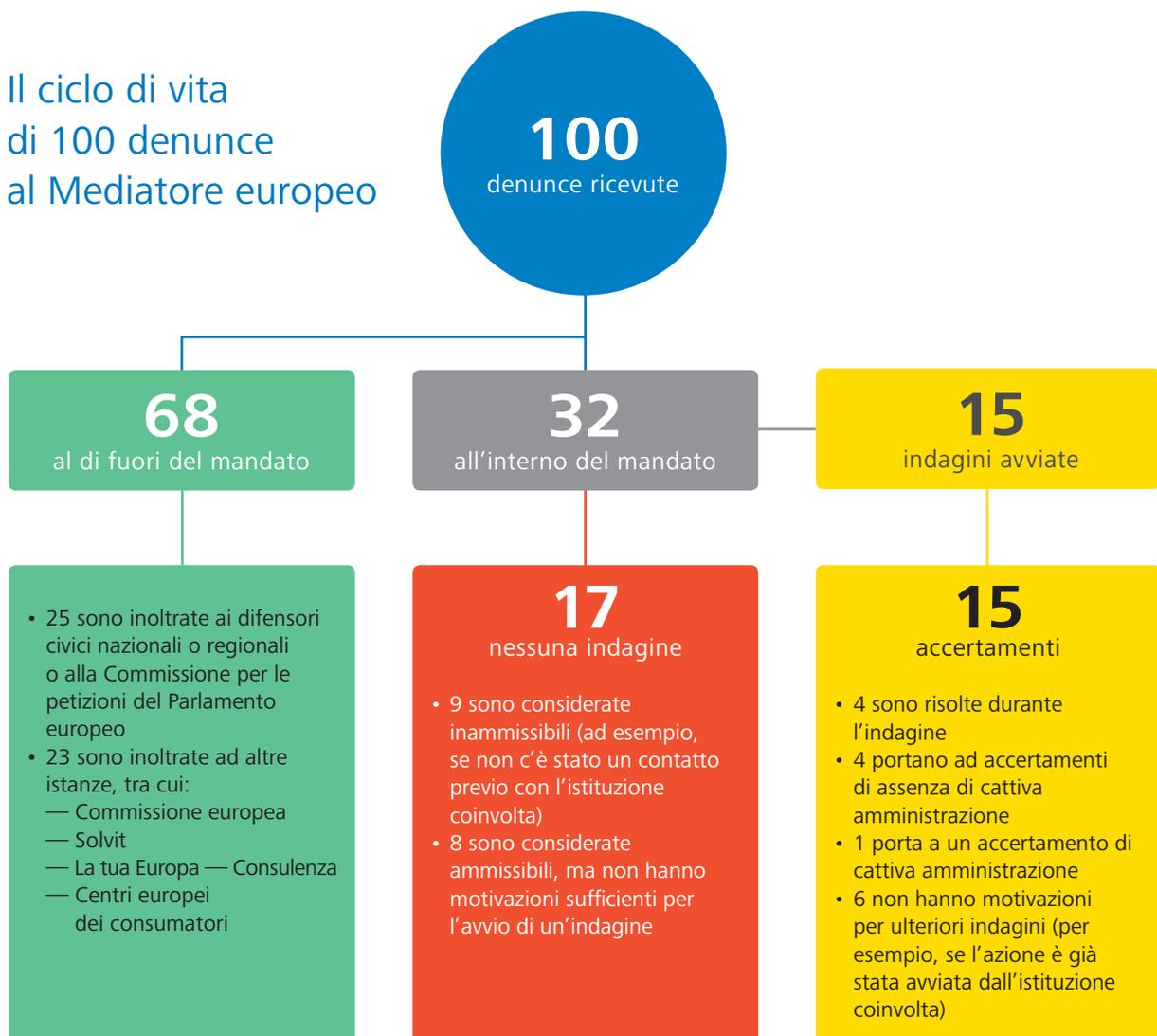
Se non risulta possibile trovare una soluzione, la Mediatrice può decidere di stilare osservazioni critiche. Ciononostante, se l'istituzione coinvolta decide di propria iniziativa di dare seguito ai reclami del denunciante prima che la Mediatrice giunga a una conclusione, normalmente la Mediatrice non riterrà necessario criticare l'istituzione tramite un accertamento formale di cattiva amministrazione.

La Mediatrice è altresì legittimata ad avviare indagini di propria iniziativa. Tale facoltà le consente di esaminare un caso di eventuale

cattiva amministrazione segnalato da persone non autorizzate a presentare denuncia. Può inoltre ricorrere a tale facoltà per affrontare problemi apparentemente di tipo sistemico delle istituzioni dell'UE.

Ogni anno, la Mediatrice europea riceve migliaia di denunce da parte di cittadini, ONG, imprese e altre organizzazioni. Il personale della Mediatrice garantisce che ogni denuncia venga gestita in modo celere, diligente e con un approccio orientato al servizio. Ecco il seguito dato a un insieme tipico di 100 denunce:

### Il ciclo di vita di 100 denunce al Mediatore europeo





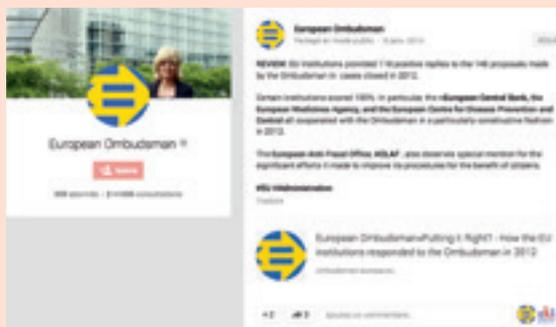
## 8 • Conformità con le proposte del Mediatore

Ogni anno, il Mediatore pubblica un resoconto completo su come le istituzioni dell'UE rispondono alle proposte del Mediatore volte al miglioramento dell'amministrazione dell'UE. Queste proposte possono assumere la forma di soluzioni amichevoli, progetti di raccomandazione, ulteriori osservazioni, osservazioni critiche e suggerimenti.

### Conformità con le proposte del Mediatore nel 2012



La relazione per l'anno 2012, intitolata *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* (Correggere l'errore? — Come le istituzioni dell'UE hanno risposto al Mediatore nel 2012), mostra che in generale le istituzioni sono state conformi alle proposte del Mediatore nell'80 % dei casi, in alcuni casi con una conformità del 100 %. La **Commissione**, che detiene la percentuale più elevata di indagini condotte dal Mediatore, ha avuto un tasso di conformità dell'84 %.



Le istituzioni dell'UE trasmettono 118 risposte positive alle 148 proposte formulate dal Mediatore europeo nei casi archiviati nel 2012.

Per alcune istituzioni la percentuale di risposte positive è pari al 100 %. In particolare, la Banca centrale europea, l'Agenzia europea per i medicinali e il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie hanno tutti collaborato in maniera particolarmente costruttiva con il Mediatore europeo nel 2012.

Anche l'Ufficio europeo per la lotta antifrode, #OLAF, merita una menzione speciale per essersi adoperato con particolare impegno per migliorare le sue procedure a vantaggio dei cittadini.

#EU#Administration (Amministrazione dell'UE)

La Banca centrale europea, l'Agenzia europea per i medicinali (EMA), e il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC) hanno cooperato con il Mediatore in modo particolarmente costruttivo e l'Ufficio europeo per la lotta antifrode ha profuso significativi sforzi per migliorare le sue procedure a vantaggio dei cittadini.

La relazione annuale per il 2013 sarà disponibile nell'autunno del 2014.

## 9 • Relazioni con le istituzioni dell'UE

La Mediatrice europea incontra regolarmente i membri e i funzionari delle istituzioni dell'Unione europea per discutere su come migliorare ulteriormente la qualità dell'amministrazione, sottolineare l'importanza del giusto trattamento delle denunce e assicurare un seguito appropriato alle raccomandazioni e relazioni della Mediatrice.

Le riunioni che hanno avuto luogo a partire dalla sua elezione nel 2013 hanno fornito alla dottoressa O'Reilly l'opportunità di annunciare la sua visione e le sue priorità per il futuro. Una delle priorità della Mediatrice è quella di dar voce alle preoccupazioni dei cittadini, per aiutare a colmare il divario che li separa dalle istituzioni. La Mediatrice ha spiegato che l'avrebbe fatto aumentando la visibilità del lavoro del suo ufficio e riorganizzando le strutture interne e i processi di gestione delle denunce, al fine di ottenere un potenziamento dell'efficienza a beneficio del pubblico. La Mediatrice ha anche stimolato le istituzioni ad aderire a standard di riferimento in materia di efficienza, trasparenza, comportamento etico e responsabilità, se desiderano ottenere la fiducia dei cittadini. La Mediatrice si è impegnata a cooperare strettamente con le istituzioni.

### 9.1 Parlamento europeo



Emily O'Reilly ha incontrato Martin Schulz nell'ottobre 2013.

In seguito all'assunzione delle funzioni, Emily O'Reilly ha incontrato Martin Schulz, presidente del [Parlamento europeo](#) e Klaus Welle, segretario generale. Inoltre ha presentato una relazione speciale alla Commissione per le petizioni del Parlamento europeo riguardante il rifiuto dell'[Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea](#) (Frontex) d'istituire un meccanismo di denuncia. Avendo annunciato «la sua intenzione di cooperare con il Parlamento europeo e di impegnarsi proattivamente con la Commissione e le altre istituzioni dell'UE a nome dei diritti e degli interessi dei cittadini», la Mediatrice ha incontrato singolarmente diversi membri del Parlamento europeo e del personale del Parlamento.



Martin Schulz, presidente del Parlamento europeo  
Attendo con gioia di incontrare la Mediatrice europea, Emily O'Reilly, a Strasburgo.

## 9.2 Commissione europea



Emily O'Reilly ha incontrato José Manuel Barroso nell'ottobre 2013.

Considerato che la percentuale maggiore delle indagini condotte dalla Mediattrice ogni anno riguarda la [Commissione europea](#), i servizi della Mediattrice compiono notevoli sforzi volti a stabilire e mantenere rapporti sistematici con i suoi membri e funzionari.

Dopo aver assunto il suo mandato, Emily O'Reilly ha incontrato José Manuel Barroso, presidente della Commissione europea, Maroš Šefčovič, vicepresidente della Commissione europea responsabile per le relazioni interistituzionali e l'amministrazione, Catherine Day, segretario generale, Giovanni Kessler, direttore generale dell'[Ufficio europeo per la lotta antifrode](#), Rytis Martikonis, direttore generale della DG Traduzione, e Jonathan Faull, direttore generale della DG Mercato interno e servizi.

A screenshot of a tweet from Maroš Šefčovič, Vice-President of the European Commission. The tweet is in English and says: "@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation." The tweet is dated 09:55 - 14 oct. 2013. The background of the screenshot is light blue with a Twitter logo and a "#10" badge in the top left corner. Below the tweet, there is a caption in Italian: "Mediatore europeo Domani Emily O'Reilly incontrerà a Bruxelles @MarosSefcovic, vicepresidente della @EU\_Commission bit.ly/17QYjtm" and another caption in Slovenian: "Maroš Šefčovič, vicepresidente della Commissione europea, commissario responsabile delle Relazioni interistituzionali e dell'amministrazione Attendo con piacere di incontrarla e di iniziare una futura collaborazione."

## 9.3 Agenzie dell'UE

Nel corso degli ultimi 15 anni circa è stato istituito un ampio numero di [agenzie dell'UE](#), dislocate in tutta Europa. Essendo competente a condurre indagini di propria iniziativa, la Mediattrice ha stilato un programma di visite alle agenzie che le consente di avere contatti con le varie agenzie per sottolineare l'importanza della buona amministrazione, della buona gestione delle denunce e di una cultura del servizio. Esso rappresenta anche un'opportunità per identificare e per diffondere le migliori prassi tra le agenzie.

Durante il soggiorno a Vilnius per il discorso all'evento di chiusura dell'Anno europeo dei cittadini 2013, la Mediattrice ha colto l'opportunità di procedere a uno scambio di opinioni con Virginija Langbakk, direttrice dell'[Istituto europeo per l'uguaglianza di genere](#) (EIGE), e con altri membri del personale.



Per ulteriori informazioni sul programma di visite, si veda l'articolo intitolato *Le visite del Mediatore europeo alle agenzie dell'UE: individuazione e diffusione delle migliori prassi nell'edizione del novembre 2013* del bollettino d'informazione della Rete europea dei difensori civici.

### 9.4 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

Oltre alle relazioni con l'Unione, la Mediatrice europea coopera inoltre con altre organizzazioni internazionali, come le [Nazioni Unite](#), soprattutto nell'ambito dei diritti umani. Per esempio, come parte del quadro dell'UE ai sensi della [Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità](#) (Uncrpd), la Mediatrice esercita il ruolo di protezione, promozione e monitoraggio dell'attuazione della convenzione a livello delle istituzioni dell'UE. Un ruolo svolto dalla Mediatrice al fianco del [Parlamento europeo](#), della [Commissione europea](#), dell'[Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali](#) e del [Forum europeo sulla disabilità](#). Assieme formano il quadro dell'UE per la convenzione sui diritti delle persone con disabilità. La convenzione è entrata in vigore per l'UE nel gennaio 2011.

Nel corso del 2013, la Mediatrice ha innanzitutto consultato gli altri membri del quadro dell'UE al fine di sviluppare un programma di lavoro pluriennale per il ruolo specifico della Mediatrice. Ha anche consultato la [Rete europea dei difensori civici](#), lo [European Group of National Human Rights Institutions](#) (NHRIs, Gruppo europeo delle istituzioni nazionali per i diritti umani) e la [Rete europea di enti nazionali per la pari opportunità](#) (Equinet). Tra le questioni che rientrano nel mandato della Mediatrice, vi è il requisito per le istituzioni dell'UE di garantire che: i loro servizi siano accessibili a persone con disabilità; le persone con disabilità

abbiano accesso alle informazioni fornite dalle istituzioni e ai mezzi di comunicazione con queste ultime; l'ambiente di lavoro delle istituzioni dell'UE sia aperto, inclusivo e accessibile alle persone con disabilità; le persone con disabilità possano effettivamente e pienamente partecipare alla vita politica e pubblica.

Nel 2013, la Mediatrice europea ha avviato un'indagine relativa alla revoca da parte del Parlamento di una deroga che escludeva uno dei membri del suo personale dall'esercizio annuale per la mobilità del personale per eccezionali circostanze familiari. Ha inoltre avviato un'indagine relativa ad alcune dichiarazioni secondo cui lo strumento del [CV Europass](#), gestito dal [Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale](#) (Cedefop), non è accessibile a persone con menomazioni alla vista. In questi casi, entrambi ancora aperti, la Mediatrice ha richiamato l'attenzione delle istituzioni coinvolte sulla convenzione sui diritti delle persone con disabilità.

A seguito dell'invito della Mediatrice rivolto ai funzionari degli Stati membri dell'UE a manifestare interesse, pubblicato nel 2013, un esperto nazionale distaccato in questioni di disabilità è entrato a far parte dello staff della Mediatrice all'inizio del 2014. Tale esperto aiuterà la Mediatrice nella definizione del suo programma di lavoro in materia di disabilità e anche nella definizione di migliori modi per comunicare con i cittadini e con il personale dell'UE, per informarli dei loro diritti e dei loro obblighi ai sensi della convenzione dei diritti delle persone con disabilità.

Dal 2013, tutte le pubblicazioni della Mediatrice sono disponibili in versioni stampate a caratteri grandi oppure in versione audio su richiesta. Nel corso dell'anno, la Mediatrice ha avviato un lavoro per lo sviluppo di un registro pubblico di documenti. Una delle ragioni fondamentali per questo lavoro è quella di garantire che le persone con menomazioni alla vista possano avere accesso ai documenti.



## 10 • Relazioni con le reti

### Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi; denunciati cui è stato consigliato di contattare altre istituzioni e organi da parte del Mediatore europeo nel 2013

Un membro della Rete europea dei difensori civici, di cui:



La Commissione europea



Altre istituzioni e organi



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

Per far sì che le denunce dei cittadini relative al diritto dell'Unione europea siano trattate in maniera pronta ed efficace, la Mediattrice collabora strettamente con varie reti.

Molti denunciati contattano la Mediattrice per problemi che riguardano un'amministrazione nazionale, regionale o locale. Tali denunce esulano dal mandato della Mediattrice e 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 europea 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.



**Presentare una denuncia**



**Richiesta di informazioni**

La guida interattiva della Mediattrice europea aiuta 20 000 cittadini ogni anno a trovare il giusto organo da contattare per la risoluzione dei problemi.

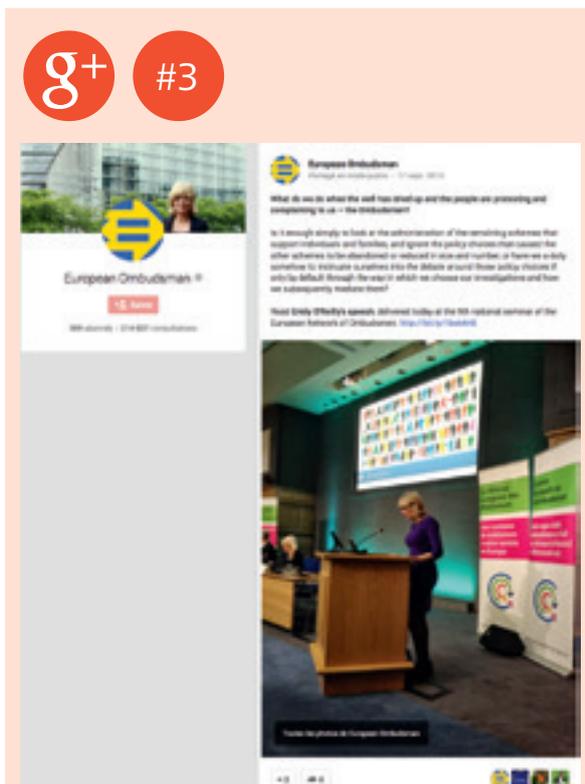
La Rete è attualmente composta da 94 uffici dislocati in 35 paesi europei. Essa comprende i difensori civici nazionali e regionali, nonché organi analoghi degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati all'adesione all'Unione europea e di altri paesi appartenenti allo Spazio economico europeo e/o allo spazio Schengen, oltre alla Mediattrice europea e alla Commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

La Rete costituisce un utile strumento per lo scambio di informazioni sul diritto dell'Unione europea e sulle buone prassi attraverso seminari, un bollettino di informazioni semestrale e una rete Extranet per la discussione e la condivisione elettronica di documenti.

Tra le questioni discusse nel 2013 si annoverano: il ruolo della Mediattrice europea ai sensi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, le indagini che i difensori civici avviano di propria iniziativa, l'integrazione dei social media nelle strategie di comunicazione degli uffici dei difensori civici, l'esecuzione delle funzioni di meccanismi nazionali di prevenzione e l'innovazione all'interno degli uffici dei difensori civici.

Nel 2013, il Mediatore europeo e il [difensore civico irlandese](#) hanno organizzato congiuntamente il [nono seminario nazionale](#)

della Rete europea dei difensori civici. Il seminario si è tenuto a Dublino, dal 15 al 17 settembre, e ha discusso una serie di tematiche, tra cui l'innovazione negli uffici dei difensori civici, le riforme per uscire dall'austerità e il risalto dell'importanza dei cittadini.



Cosa dobbiamo fare quando il pozzo si prosciuga e la gente viene da noi difensori civici a protestare e a lamentarsi?

È sufficiente limitarsi a osservare l'amministrazione dei restanti sistemi a sostegno di individui e famiglie e ignorare le scelte politiche che hanno causato l'abbandono degli altri sistemi o una riduzione delle loro dimensioni e del loro numero, o è piuttosto nostro dovere insinuarci, in un modo o nell'altro, nel dibattito che riguarda tali scelte politiche, anche soltanto automaticamente attraverso le modalità di scelta delle nostre indagini e dei nostri interventi di mediazione?

Il discorso di Emily O'Reilly, pronunciato oggi in occasione del 9° seminario nazionale della rete europea dei difensori civici, è consultabile al seguente indirizzo: <http://bit.ly/1bok4n8>

In alcuni casi, la Mediattrice può ritenere appropriato trasferire la denuncia alla Commissione europea, alla rete Solvit o a La tua Europa – Consulenza. La rete Solvit è stata istituita dalla Commissione europea per aiutare i cittadini ad affrontare le difficoltà legate all'esercizio dei loro diritti nel mercato interno dell'Unione. La tua Europa – Consulenza è un'altra rete a livello dell'Unione europea, istituita dalla Commissione per fornire consulenza ai cittadini che vivono, lavorano e viaggiano nell'UE. Prima di trasferire una denuncia o di consigliare il denunciante, i servizi della Mediattrice fanno il possibile per accertare quale ufficio sia il più idoneo per aiutarlo.



Problemi con l'UE? Chi può aiutarti?

La pubblicazione *Problemi con l'UE? Chi può aiutarti?* del Mediatore contiene maggiori informazioni su metodi alternativi di ricorso.



# 11 • Risorse

## 11.1 Il bilancio

Il bilancio del Mediatore è una sezione indipendente del bilancio dell'UE. È suddiviso in tre titoli. Il titolo 1 contiene i salari, le indennità e altre spese relative al personale. Il titolo 2 copre gli immobili, il mobilio e spese varie di funzionamento. Il titolo 3 contiene le spese risultanti dall'esecuzione da parte dell'istituzione di compiti generali. [Gli stanziamenti di bilancio per il 2013 ammontavano a 9 731 371 euro.](#)

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.

## 11.2 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 per il 2013 è stato il terzo a basarsi sulla [strategia per il mandato 2009-2014](#) del Mediatore. Gli obiettivi per il 2013 — come per gli altri anni coperti dalla strategia — erano quelli di ascoltare, fornire risultati, persuadere, comunicare e adattare. Il PGA contiene gli indicatori chiave di performance (KPI), che misurano i progressi nel conseguimento di tali obiettivi. I KPI e gli obiettivi pertinenti sono rivisti e, se del caso, corretti su base annuale.

Il Mediatore adotta anche una [relazione annuale di attività](#) (RAA). La RAA 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.



Incontra lo staff della Mediatrice europea. <http://europa.eu/!YC43UC>



### 11.3 La squadra a supporto della Mediatrice

L'istituzione ha un personale molto qualificato e plurilingue. In tal modo è in grado di gestire le denunce di casi di cattiva amministrazione nelle 24 lingue ufficiali dell'UE e condurre campagne di sensibilizzazione circa il lavoro svolto dalla Mediatrice. Nel 2013, l'organigramma del Mediatore europeo era costituito da 67 posti.

Sul sito Internet della Mediatrice ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) è disponibile nelle 24 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.



Lo staff della Mediatrice europea.



# Come rivolgersi alla Mediatrice europea

## 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

## Per e-mail

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

## Online

**Internet:** [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](http://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](http://www.youtube.com/eotubes)

## Visite

Se desideri visitare gli uffici della Mediatrice europea a Bruxelles oppure a Strasburgo, ti chiediamo di contattarci in anticipo.



La *Relazione annuale* è pubblicata in Internet  
al seguente indirizzo:

**[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)**



Ufficio delle pubblicazioni

© Unione europea, 2014

Tutte le fotografie, video e immagini © Unione europea, a meno che non sia indicato diversamente.  
Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con citazione della fonte.

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

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-584-4 . ISSN 1680-3868 . doi:10.2869/38289 . QK-AA-14-001-IT-C

EPUB ISBN 978-92-9212-608-7 . ISSN 1680-3973 . doi:10.2869/440 . QK-AA-14-001-IT-E

PDF ISBN 978-92-9212-560-8 . ISSN 1680-3973 . doi:10.2869/33507 . QK-AA-14-001-IT-N



• Relazione annuale • Relazione annuale • Relazione annuale • Relazione annuale • Relazione annuale

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.