



Mediatore europeo

Relazione annuale 2015





Mediatore europeo

Relazione annuale 2015

Sommario

Introduzione	4
1 Il 2015 in sintesi	6
2 Tematiche principali	7
2.1 Trasparenza	7
2.2 Trasparenza nel processo decisionale dell'UE	9
2.3 Trasparenza dell'attività di lobbying	10
2.4 Questioni etiche	13
2.5 Diritti fondamentali	15
2.6 Politica dell'UE in materia di concorrenza	16
2.7 Partecipazione dei cittadini al processo decisionale dell'UE	17
2.8 Agenzie dell'UE	19
3 Ventesimo anniversario dell'ufficio del Mediatore	21
4 Rapporti con le istituzioni dell'UE	23
4.1 Parlamento europeo	23
4.2 Commissione per le petizioni	23
4.3 Commissione europea	24
4.4 Altre istituzioni e agenzie dell'UE	24
4.5 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità	25
5 Rete europea dei difensori civili	27
6 Risorse	31
6.1 Bilancio	31
6.2 Impiego delle risorse	31
6.3 La squadra a supporto della Mediatrice	32
7 Tipo e provenienza delle denunce	33
8 Contro chi?	36
9 Per quale motivo?	37
10 Risultati ottenuti	38
11 Come gestiamo i casi	40
12 Conformità con le proposte della Mediatrice	41
Come rivolgersi al Mediatore europeo	42



Introduzione



Emily O'Reilly, Mediatrice europea.

Sono lieta di presentarvi la nostra relazione annuale per il 2015.

Il 2015 è stato un anno speciale per l'ufficio del Mediatore europeo, che ha compiuto 20 anni. Dal 1995, l'ufficio si è occupato di 48 840 denunce.

Per la sua indipendenza e la sua imparzialità — principi che hanno guidato il suo operato sin dal primo giorno — l'ufficio si è rapidamente conquistato il rispetto di cui oggi gode. Sono orgogliosa di proseguire questa tradizione.

Il 2015 è stato un anno speciale anche per un altro motivo. Ha dimostrato che con il tempo il lavoro di un mediatore può incidere positivamente sul comportamento dell'amministrazione dell'Unione europea (UE), coerentemente con la mia strategia che punta ad accrescere l'impatto, la rilevanza e la visibilità di questo ufficio.

Realizzando indagini strategiche sui problemi nelle istituzioni dell'UE, il mio ufficio ha contribuito a innalzare ulteriormente i già alti standard amministrativi e di trasparenza negli organismi pubblici dell'UE.

Nel 2015, questo è avvenuto per diverse questioni e diverse istituzioni. Nei negoziati commerciali UE-USA, ad esempio, la Commissione ha fatto grandi passi avanti adottando un approccio proattivo che l'ha portata a pubblicare molti documenti relativi al partenariato transatlantico per il commercio e gli investimenti (*Trans-Atlantic Trade Investment*

Partnership, TTIP). Inoltre, ha inserito la trasparenza tra i principi-base della sua nuova strategia commerciale, pubblicata in ottobre.

Accogliendo le raccomandazioni formulate dal mio ufficio in merito alla corretta gestione dei casi di «porte girevoli», la Commissione ha anche avviato la pubblicazione dei nomi e dei dettagli di alti funzionari che lasciano l'istituzione per lavorare altrove.

Dopo i miei contatti con la Banca centrale europea, quest'ultima ha elaborato una serie di regole sugli interventi a convegni e ha annunciato che pubblicherà gli incontri a cui partecipano i membri del suo Comitato esecutivo, mentre Frontex ha accettato le mie raccomandazioni volte a garantire il rispetto dei diritti fondamentali dei migranti sottoposti a rimpatrio forzato dall'UE.

Spesso in questi casi il mio ufficio non è stato l'unico a intervenire, ma è stato in grado di veicolare le preoccupazioni espresse dai cittadini, dalla società civile o da membri del Parlamento europeo chiedendo alle istituzioni UE interventi specifici.

Questi risultati rappresentano miglioramenti sistemici per i cittadini; tuttavia, l'essenza del mio lavoro resta aiutare le singole persone quando incontrano problemi con l'amministrazione pubblica dell'UE. Sono felice di constatare che il tasso di recepimento tra le istituzioni dell'UE ha raggiunto il livello record del 90 % nel 2014, ben 10 punti percentuali in più rispetto all'anno precedente.

Nel 2015 sono state avanzate anche proposte di riforma della rete europea dei difensori civici, che prevedono ad esempio lo svolgimento di indagini parallele a livello nazionale ed europeo. Le proposte, che hanno preso le mosse dalla cooperazione proficua instaurata durante l'indagine su Frontex, sono volte ad assicurare maggiori benefici ai cittadini mettendo a frutto le competenze gli uni degli altri.

I difensori civici e i mediatori tendono a giudicare i progressi in base a quello che c'è ancora da fare; tuttavia, penso che sia giusto dire che quest'ultimo anno è stato un ottimo trampolino per il lavoro futuro.

Grazie a tutti coloro che rendono possibile il nostro lavoro.



Emily O'Reilly



Capitolo 1

Il 2015 in sintesi

Il 2015 è stato un anno ricco di eventi per l'ufficio: la Mediatrice ha infatti sviluppato ulteriormente e rafforzato la propria strategia per accrescere l'impatto, la visibilità e la rilevanza dell'istituzione. Di seguito sono riportati alcuni dei momenti più significativi di quest'anno.

2015





La Mediatrice europea ha il compito di aiutare i cittadini in questioni di vario genere che vedono coinvolte le istituzioni, gli organismi e le agenzie dell'UE, dai problemi contrattuali alle violazioni dei diritti fondamentali, dalla mancanza di trasparenza nei processi decisionali al diniego di accesso ai documenti. Da quando ha assunto l'incarico, nel 2013, Emily O'Reilly ha affiancato all'attività di gestione delle denunce un numero crescente di indagini strategiche avviate di propria iniziativa, così da offrire benefici a quanti più cittadini possibili esaminando questioni che appaiono di natura sistemica. Sia per le indagini che scaturiscano da denunce individuali sia per le indagini strategiche, l'obiettivo è far sì che i cittadini possano contare su un'amministrazione UE trasparente e ben funzionante.

2.1 Trasparenza



Emily O'Reilly, Mediatrice europea.

Anche nel 2015 la presunta mancanza di trasparenza è stata la questione principale portata all'attenzione della Mediatrice europea e ha rappresentato il 22,4 % delle denunce. I casi relativi alla trasparenza riguardano, ad esempio, il rifiuto delle istituzioni di consentire l'accesso a documenti o informazioni.

L'[indagine strategica](#) avviata dalla Mediatrice sulla trasparenza del proposto partenariato transatlantico per il commercio e gli investimenti (TTIP) ne è un esempio. Nel marzo 2015 la Commissione ha risposto alle proposte formulate dalla Mediatrice sul modo in cui rendere più trasparenti i negoziati sul TTIP



#1



Cecilia Malmström

Good, constructive discussions with @EUombudsman Emily O'Reilly today, on how to take transparency in #TTIP negotiations further

La commissaria europea per il Commercio Cecilia Malmström elogia la Mediatrice europea Emily O'Reilly per le discussioni utili e costruttive sul rafforzamento della trasparenza nei negoziati sul TTIP.



Gli Stati membri dell'UE hanno dato mandato alla Commissione europea di negoziare il TTIP per loro conto.



#2



Alberto Alemanno

The #ECB embraces transparency following @EUombudsman recommendations | @TheGoodLobby

In seguito alle raccomandazioni della Mediatrice europea, la Banca centrale europea sposa la causa della trasparenza.

promettendo di pubblicare di propria iniziativa altri documenti sul TTIP; tale sviluppo è stato [elogiato](#) dalla Mediatrice. La Mediatrice ha anche [scritto](#) alla commissaria UE per il Commercio Cecilia Malmström esprimendo il proprio apprezzamento per i passi fin qui compiuti e chiedendo che nella nuova strategia della Commissione per il commercio venga dato risalto al tema della trasparenza. Nella nuova strategia commerciale della Commissione, pubblicata in ottobre, la trasparenza figura fra i tre principi cardine. [#1](#)

Questi sviluppi rappresentano un passo avanti importante nella trasparenza dei negoziati commerciali. Le iniziative della Commissione non sono state attuate unicamente in risposta alle sollecitazioni della Mediatrice: preoccupazioni erano state infatti espresse da un ventaglio di soggetti che va dalla società civile a membri del Parlamento europeo. Con l'avvio della sua indagine, tuttavia, la Mediatrice ha convogliato molte di queste preoccupazioni e, formulando proposte specifiche alla Commissione, ha contribuito al conseguimento di un risultato concreto.

Un'altra istituzione che nel 2015 ha compiuto significativi passi avanti verso una maggiore trasparenza è la Banca centrale europea (BCE). Nel mese di maggio, la Mediatrice ha [scritto](#) al presidente della BCE Mario Draghi chiedendo chiarimenti riguardo a un episodio in cui informazioni potenzialmente sensibili per il mercato sarebbero state divulgate a un pubblico ristretto. Il presidente Draghi ha [risposto](#) facendo presente che la lettera della Mediatrice aveva indotto la BCE a pensare di intraprendere ulteriori azioni per migliorare la trasparenza dei suoi canali di comunicazione. In ottobre, la BCE ha pubblicato nuovi principi guida per gli interventi ai convegni, in cui si precisa che nessuna informazione sensibile per il mercato deve essere divulgata nel corso di eventi non pubblici e di incontri bilaterali. Ha inoltre stabilito un «*quiet period*» di sette giorni prima delle riunioni del Consiglio direttivo, in modo che i discorsi o la partecipazione a incontri non influenzino le attese riguardanti le successive decisioni di politica monetaria. [#2](#)

Alla fine di ottobre, la BCE ha annunciato che a partire dalla primavera 2016 inizierà a pubblicare, a tre mesi di distanza, l'elenco degli incontri dei membri del suo Comitato esecutivo. In dicembre, ha ripreso questa iniziativa annunciando l'estensione del *quiet period* in modo che i membri del Comitato esecutivo si astengano da incontri e colloqui con esponenti dei mezzi di informazione, operatori di mercato o altri portatori di interessi esterni in merito a temi di politica monetaria nei sette giorni che precedono le riunioni del Consiglio direttivo. La Mediatrice ha [espresso apprezzamento](#) per queste iniziative, osservando che vista l'enorme responsabilità affidata alla BCE è importantissimo che essa si adoperi per avere gli standard più elevati di *governance*.

2.2 Trasparenza nel processo decisionale dell'UE

Poiché la legislazione dell'UE influenza pressoché ogni aspetto della vita dei cittadini, è essenziale poter rendere pienamente conto all'opinione pubblica di tutto il processo legislativo.

Questa considerazione è uno dei motivi che hanno indotto la Mediatrice ad avviare nel maggio 2015 un'indagine sulla trasparenza dei «triloghi», ossia i negoziati informali che si svolgono tra il Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione per giungere a un accordo su una nuova norma UE. La procedura di codecisione dell'UE prevede che il Parlamento e il Consiglio adottino congiuntamente proposte legislative presentate dalla Commissione. Tale procedura richiede fino a tre letture; con l'utilizzo crescente dei triloghi, invece, circa l'80 % delle norme UE viene ora adottato in prima lettura.

Diversi soggetti, tra cui membri del Parlamento europeo, parlamentari nazionali, organizzazioni della società civile e imprese, hanno espresso preoccupazioni circa il fatto che la maggiore efficienza resa possibile dai triloghi possa andare a scapito della trasparenza. [!\[\]\(cbe80b694ebd74fcfe136a095b608235_img.jpg\) #3](#)

Avviando la propria indagine, la Mediatrice europea ha scritto al presidente della Commissione, al presidente del Parlamento e al segretario generale del Consiglio osservando che i triloghi sono sempre più presentati come la sede in cui si decide il contenuto negoziato delle norme finali. La Mediatrice ha quindi formulato una serie di domande riguardanti in particolare la pubblicazione proattiva dei documenti di trilogia. Inoltre, ha informato le tre istituzioni che, nell'ambito della sua indagine, avrebbe svolto un'ispezione sui fascicoli di trilogia relativi a due norme adottate di recente (il regolamento sulla sperimentazione clinica e la direttiva sul credito ipotecario), scelte perché riguardano argomenti di grande interesse pubblico.



#3

**Aoife White**

Much EU law is hammered out in closed-door 'trialogues.' Got an opinion on that? @EUombudsman is listening: <http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark> ...

Molte delle norme UE vengono decise in «triloghi» che si svolgono a porte chiuse. Cosa ne pensate? La Mediatrice europea vi ascolta.



Evento organizzato dalla Mediatrice europea sui triloghi e sulla trasparenza del processo legislativo.

#1

Storify

Evento sui triloghi e sulla trasparenza del processo legislativo

Attività online durante l'evento sui triloghi e sulla trasparenza del processo legislativo, organizzato dalla Mediatrice europea il 28 settembre in occasione della «Giornata internazionale del diritto a sapere».

Una conferenza sulla trasparenza dei triloghi, organizzata dall'ufficio del Mediatore in settembre, ha visto la partecipazione di oltre 250 persone, tra cui membri del Parlamento europeo, rappresentanti di portatori di interessi, giornalisti, accademici e altri soggetti. I partecipanti hanno discusso l'opportunità di rendere più aperto il processo di trilogia, valutando anche la necessità o meno di pubblicare il calendario e l'agenda di tali incontri. [S](#) #1

Una volta ricevuti i pareri delle istituzioni sulla trasparenza dei triloghi e svolte le ispezioni sui fascicoli, in dicembre l'ufficio della Mediatrice ha avviato una [consultazione pubblica](#) volta a conoscere l'opinione di singole persone, organizzazioni non governative (ONG), associazioni imprenditoriali e altre organizzazioni su una serie di questioni, ad esempio per sapere se il processo di trilogia è sufficientemente trasparente e in che modo una maggiore trasparenza potrebbe incidere sul processo legislativo. Nella valutazione complessiva delle misure che si potrebbero prendere per rendere più trasparenti i triloghi, la Mediatrice terrà conto dei risultati della consultazione pubblica, nonché dell'ispezione dei fascicoli di trilogia e del parere delle tre istituzioni. [g+](#) #1

#1

Mediatore europeo

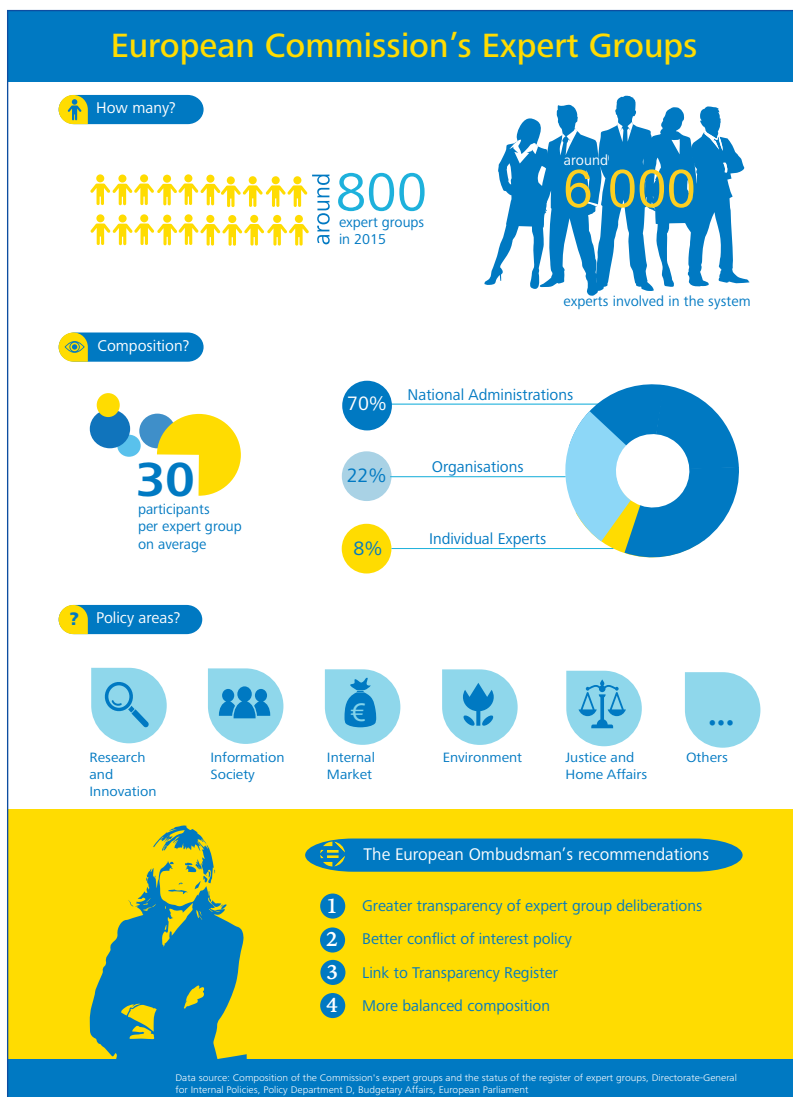
[Comunicato stampa]

La Mediatrice europea Emily O'Reilly avvia un'indagine sulla trasparenza dei «triloghi» per promuovere la trasparenza nel processo legislativo UE. I triloghi sono negoziati informali che si svolgono tra il Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione per giungere a un accordo in tempi rapidi su una nuova norma UE.

La trasparenza riguarda anche la divulgazione delle motivazioni su cui si basano le decisioni prese dalle pubbliche amministrazioni. Questo aspetto è all'origine di una [denuncia](#) presentata alla Mediatrice da un cittadino tedesco. In tale denuncia, il cittadino ha accusato la Commissione di non aver spiegato adeguatamente i motivi per i quali ha deciso di non svolgere indagini sulla denuncia di infrazione presentata dallo stesso cittadino nei confronti della Germania, che non starebbe attuando correttamente la direttiva sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche. La Mediatrice ha formulato un'osservazione critica, avendo riscontrato che la Commissione non aveva motivato in modo sufficiente la propria decisione di non intervenire su due delle questioni sollevate dal denunciante, ossia le modalità di conservazione e trattamento dei dati da parte della Germania e le sue norme in materia di marketing digitale.

2.3 Trasparenza dell'attività di lobbying

I responsabili delle politiche spesso necessitano di contributi da parte di esperti per l'elaborazione di proposte legislative. La Commissione attualmente è assistita da oltre 800 gruppi di esperti che vengono consultati sulle politiche. Per la loro composizione e per le limitate possibilità di accesso al loro lavoro da parte del pubblico, questi gruppi sono stati oggetto di critiche. Nel 2014 la Mediatrice ha avviato un'indagine sulla composizione e sulla trasparenza dei gruppi di esperti. I contributi presentati nella



La Commissione europea si avvale della consulenza di circa 800 gruppi di esperti per l'elaborazione delle politiche.

successiva consultazione pubblica hanno aiutato la Mediattrice a formulare suggerimenti migliorativi. La Commissione ha [risposto](#) nel maggio 2015, facendo presente la nuova politica da essa elaborata in materia di conflitti di interessi per gli esperti nominati a titolo personale. La Commissione ha anche



Evento organizzato dalla Mediattrice europea «Bruxelles è la nuova Washington DC? Trasparenza dell'attività di lobbying nell'UE».



segnalato che la procedura di selezione degli esperti sarà resa più trasparente e si è impegnata a rivedere il proprio registro dei gruppi di esperti. La Mediatrice ha osservato che questi sviluppi sono [incoraggianti](#) ma ha sottolineato che la Commissione deve comunque fare di più per consentire l'esame pubblico dei gruppi. In una [raccomandazione](#), ha invitato la Commissione a pubblicare verbali completi delle riunioni dei gruppi di esperti.

Il lobbying a Bruxelles è stato anche al centro di un dibattito ad alto livello intitolato «Bruxelles è la nuova Washington DC?», organizzato dalla Mediatrice nel maggio 2015, al quale è intervenuto anche il vicepresidente della Commissione Frans Timmermans. Nel discorso di apertura, la Mediatrice ha sottolineato quanto sia importante che le istituzioni UE rendano operative procedure adeguate per sensibilizzare i propri membri e funzionari sulle modalità di influenza dei gruppi di pressione. [#2](#)

Le modalità con cui le lobby esercitano la loro influenza sono state al centro di un'indagine riguardante i rappresentanti dell'industria del tabacco. In tale indagine, la Mediatrice ha [riscontrato](#) che la Commissione Barroso, ad eccezione della direzione generale della Salute e della sicurezza alimentare, non era sufficientemente trasparente sull'attività di lobbying dell'industria del tabacco e quindi non dava piena attuazione alle norme e agli orientamenti emanati dall'ONU in questo campo. La Mediatrice ha invitato la Commissione a pubblicare proattivamente online tutti gli incontri con i lobbisti del tabacco o con loro rappresentanti legali, nonché tutti i verbali di tali incontri. Nel suo [parere](#) sulla raccomandazione della Mediatrice, la Commissione ha fatto presente che rispetta già gli obblighi stabiliti dalla convenzione quadro dell'Organizzazione mondiale della sanità per la lotta al tabagismo (FCTC). La Mediatrice ha [espresso](#) profondo rammarico per questa posizione, osservando che la salute pubblica richiede l'adesione agli standard più elevati. [#4](#)



#4



Newstalk Lunchtime

@EUombudsman on tobacco lobbying in the EU:
@EU_Commission have an obligation not to hide behind the non binding nature of the guidelines

La Mediatrice europea sull'attività di lobbying dell'industria del tabacco nell'UE: la Commissione europea non deve nascondersi dietro la natura non vincolante degli orientamenti.

2.4 Questioni etiche

La fiducia dell'opinione pubblica nelle istituzioni dell'UE può essere messa a repentaglio se i cittadini pensano che alti funzionari lascino le istituzioni per accettare lavori, ad esempio nel settore privato, in cui possono esercitare pressioni sugli ex colleghi. In seguito a due denunce riguardanti casi di «porte girevoli», nel 2014 la Mediatrice ha formulato una serie di raccomandazioni sul modo in cui dovrebbero essere gestiti questi casi. In una [lettera](#) alla vicepresidente della Commissione Kristalina Georgieva, la Mediatrice ha sottolineato l'importanza di fornire motivazioni chiare quando la Commissione dà il proprio benestare al lavoro futuro di ex alti funzionari.

In dicembre, la Commissione ha iniziato a pubblicare i nomi di alti funzionari che lasciano la Commissione per ricoprire nuove posizioni. Le informazioni a disposizione del pubblico comprendono le precedenti mansioni degli alti funzionari in questione, il loro nuovo ruolo e la valutazione della Commissione sull'eventuale conflitto di interessi. La Mediatrice ha espresso apprezzamento per questa iniziativa, che è conforme alle sue [raccomandazioni](#), ma ha ribadito l'invito alla Commissione a pubblicare i nomi più regolarmente e a non limitarsi a rispettare la periodicità minima annuale prescritta. La Mediatrice ha esortato anche le altre istituzioni e le agenzie dell'UE a dare attuazione a queste misure di trasparenza, conformemente alle disposizioni dello statuto dei funzionari UE.

Il lavoro svolto dopo aver lasciato la Commissione è stato il tema anche di una [lettera](#) indirizzata al presidente della Commissione Jean-Claude Juncker, in cui la Mediatrice ha auspicato una trasparenza più proattiva sugli incarichi assunti da ex commissari. Il presidente Juncker ha risposto che la Commissione renderà più facilmente accessibili i verbali delle riunioni della Commissione in cui si decide sulle attività post-mandato dei commissari. In una lettera inviata in dicembre, la Mediatrice ha confermato la propria posizione, ribadendo che la Commissione dovrebbe pubblicare proattivamente (omettendo se necessario i dati personali) i pareri del comitato etico ad hoc, di cui la Commissione deve tenere conto, in cui sono valutati i ruoli futuri dei commissari. [#5](#)



#5

**Vicky Cann**

Great letter to President Juncker from [@EUombudsman](#) to demand more transparency on [#revolvingdoors](#) moves by ex-comrs <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark> ...

Ottima lettera della Mediatrice europea al presidente Juncker per chiedere maggiore trasparenza nei casi di «porte girevoli» che interessano ex commissari.

Per mantenere standard etici elevati nelle amministrazioni pubbliche, occorre che anche i consulenti esterni siano soggetti a una valutazione rigorosa dei potenziali conflitti di interessi. Questo aspetto è stato al centro di un [caso](#) in cui una ONG britannica ha denunciato il modo in cui l'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) gestiva un presunto conflitto di interessi di membri del gruppo di lavoro dell'EFSA sugli insetti geneticamente modificati. La Mediatrice ha appurato che l'EFSA non si assicurava che gli esperti provenienti dal mondo accademico dichiarassero all'EFSA tutte le informazioni rilevanti. Ha inoltre concluso che l'EFSA dovrebbe rivedere le proprie norme in materia di conflitto di interessi.

All'inizio del 2015, la Mediatrice ha pubblicato i risultati della sua indagine sulla situazione delle norme sul *whistleblowing*, ovvero la denuncia di irregolarità da parte di informatori, nelle istituzioni dell'UE. La sua [indagine](#), avviata nel luglio 2014, ha evidenziato che solo due delle nove istituzioni interpellate dal suo ufficio avevano introdotto norme interne sul *whistleblowing*: la Commissione e la Corte dei conti hanno norme in materia, mentre il Parlamento, il Consiglio, la Corte di giustizia, il servizio europeo per l'azione esterna, il Comitato economico e sociale, il Comitato delle regioni e il Garante della protezione dei dati ne sono privi. [#6](#)



#6



Transparency Int. EU

@EUombudsman finds that only 2/9 EU institutions have adequate [#whistleblowing](#) guidelines http://buzz.mw/bqc1k_f <http://bit.ly/QHjjNV>

La Mediatrice europea constata che solo due delle nove istituzioni hanno orientamenti adeguati sul *whistleblowing*.


Le risposte hanno evidenziato che si dovrà fare di più per dimostrare all'opinione pubblica e ai potenziali informatori che le istituzioni dell'UE incoraggiano il *whistleblowing* e proteggono gli informatori da possibili ritorsioni.

Un'[indagine](#) concernente il servizio europeo per l'azione esterna, chiusa dalla Mediatrice nel 2015, ha evidenziato che queste norme sono necessarie. Il denunciante, un membro del personale di una missione di polizia dell'Unione europea (EUPM), si era rivolto alla Mediatrice dopo aver perso il lavoro. Il denunciante aveva ricevuto una lettera di rescissione del contratto dopo aver informato il comandante delle operazioni civili della Capacità civile di pianificazione e condotta (CPCC) del Consiglio dell'Unione europea in merito a presunte irregolarità dell'EUPM.

Il denunciante in precedenza aveva già inviato una lettera al capo della missione segnalando 20 presunte irregolarità commesse nell'EUPM. La Mediatrice ha osservato che il testo della lettera di licenziamento e il momento in cui era stata inviata potevano ragionevolmente indurre a concludere che il denunciante era stato licenziato a causa delle sue segnalazioni. La Mediatrice ha anche criticato il processo interno ad hoc utilizzato per esaminare le segnalazioni del denunciante.

Verso la fine del 2015, il servizio per l'azione esterna ha informato la Mediatrice di aver adottato le norme della Commissione sulla denuncia di irregolarità e ha approvato una procedura separata di denuncia di irregolarità per le sue missioni. Anche il Parlamento e il Comitato delle regioni hanno adottato le norme necessarie sulla denuncia di irregolarità. La Mediatrice studierà nei dettagli le norme adottate e attende l'adozione di norme analoghe da parte delle altre istituzioni. Con l'introduzione di norme solide in questo campo, eventuali illeciti commessi in un'amministrazione UE avranno maggiori probabilità di essere portati alla luce.

2.5 Diritti fondamentali

Adoperarsi affinché le istituzioni dell'UE rispettino i diritti fondamentali è una parte essenziale del lavoro svolto dalla Mediatrice. Anche in quest'ambito, la buona cooperazione instaurata con l'ufficio del Mediatore ha indotto le istituzioni dell'UE ad apportare cambiamenti importanti.  #7

L'ufficio ha svolto un'indagine, parallelamente a 19 membri della rete europea dei difensori civici, per verificare se i diritti fondamentali dei migranti sottoposti a rimpatrio forzato nei paesi d'origine fossero rispettati. La Mediatrice ha esaminato il ruolo svolto dall'Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea (Frontex) nelle operazioni congiunte di rimpatrio forzato, mentre i 19 uffici dei difensori civici nazionali hanno fatto luce sulle modalità di esecuzione dei rimpatri forzati da parte dei rispettivi Stati membri. La Mediatrice ha chiuso la propria indagine in maggio con una serie di [proposte](#), che prevedono ad esempio che alle famiglie con minori e alle donne in stato di gravidanza debbano essere assegnati posti separati dagli altri rimpatriati, e che l'agenzia debba promuovere regole comuni sull'utilizzo dei mezzi di contenzione. La risposta di Frontex è stata esemplare. In dicembre, il Parlamento ha espresso il proprio sostegno alla richiesta con cui la Mediatrice, in seguito a una precedente indagine del 2013, ha invitato Frontex a istituire un meccanismo di denuncia delle potenziali violazioni dei diritti umani associate al suo lavoro. La Commissione ha successivamente proposto un progetto di regolamento relativo all'istituzione di una guardia costiera e di frontiera europea, che



The Bureau

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants <http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos> ...

La Mediatrice europea dice che Frontex ha notevoli «margin di miglioramento» nella gestione del rimpatrio congiunto dei migranti irregolari.



#8



**Roberta
Metsola MEP**

#HappeningNow: meeting with stakeholders, #Frontex & @EUombudsman on our report on agency @EP_Petitions @EP_Justice



Incontro tra parti interessate, Frontex e la Mediatrice europea sulla relazione riguardante Frontex elaborata dalla commissione per le petizioni e dalla commissione per le libertà civili, la giustizia e gli affari interni del Parlamento europeo.

dovrebbe prendere il posto di Frontex. La proposta prevede anche l'istituzione di un meccanismo per le denunce. #8

Nel 2015 la Mediatrice ha chiuso anche l'indagine volta ad accertare se la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea venga rispettata quando gli Stati membri spendono denaro per progetti finanziati dal Fondo di coesione dell'UE. Tale indagine era stata avviata nel 2014 in risposta alle preoccupazioni, segnalate soprattutto dalla società civile, sul fatto che il denaro UE possa essere speso in un modo che arreca pregiudizio a tali diritti, ad esempio per progetti che istituzionalizzano le persone con disabilità anziché integrarle nella società. La Mediatrice ha utilizzato le osservazioni presentate da ONG e dai difensori civici nazionali per formulare [otto proposte](#) indirizzate alla Commissione nella sua funzione di supervisione sugli Stati membri in quest'area. La Commissione ha risposto in novembre annunciando l'elaborazione di orientamenti indirizzati agli Stati membri sul rispetto della Carta nella politica di coesione; la pubblicazione di tali orientamenti sarà seguita da una formazione specifica.

Un [caso](#) riguardante i diritti fondamentali è stato avviato su denuncia di una dipendente del Parlamento che ha una figlia con gravi danni cerebrali. La dipendente si era rivolta alla Mediatrice dopo che il Parlamento aveva disposto la revoca di una deroga al trasferimento periodico previsto dalla politica di mobilità del personale. La Mediatrice ha chiesto al Parlamento di mantenere la deroga fino a quando la situazione della figlia della denunciante richiederà la presenza della madre, anche se tale situazione si protraesse indefinitamente. Il Parlamento ha accettato la raccomandazione.

2.6 Politica dell'UE in materia di concorrenza

Le decisioni della Commissione in materia di concorrenza possono avere ripercussioni profonde sulle imprese perché stabiliscono, ad esempio, se queste hanno il diritto di fondersi con altre imprese, se il loro operato si configura come un cartello o se utilizzano pratiche sleali. Anche in questo campo le prassi amministrative della Commissione devono rispettare standard elevati, anche in materia di imparzialità del processo decisionale.

Un caso legato alla politica in materia di concorrenza ha riguardato dichiarazioni pubbliche rese nel 2012 e 2014 dall'allora commissario per la Concorrenza in merito a un'indagine in corso su un possibile cartello. Il Crédit Agricole, una delle banche oggetto dell'indagine, aveva denunciato che le dichiarazioni rese davano l'impressione che la Commissione avesse già deciso quale sarebbe stato l'esito finale dell'indagine. Dopo



La commissaria europea per la Concorrenza Margrethe Vestager.

aver esaminato il caso, in marzo la Mediatrice ha chiesto alla Commissione di riconoscere che si era trattato di un caso di cattiva amministrazione e l'ha invitata ad agire per evitare il ripetersi di problemi analoghi in futuro.

Nella [decisione](#) finale con cui ha chiuso l'indagine in novembre, la Mediatrice si è detta soddisfatta del fatto che la Commissione abbia preso misure per evitare che questa situazione si ripeta in futuro. Inoltre, ha ribadito la sua conclusione ossia che si trattava di un caso di cattiva amministrazione, poiché già prima del completamento dell'indagine la Commissione aveva dato l'impressione di essere giunta a una conclusione riguardo alla partecipazione del denunciante a un cartello. [#9](#)



#9

Finance
News
London**Finance News London**

European Ombudsman criticises ex-regulator in C. Agricole case <http://reut.rs/1MvIHb>

La Mediatrice europea critica l'ex commissario nel caso Crédit Agricole.

2.7 Partecipazione dei cittadini al processo decisionale dell'UE

I cittadini chiedono sempre più il diritto di avere voce in capitolo nella definizione delle politiche dell'UE. Per dare una risposta a questa richiesta, dal 2012 è possibile ricorrere all'iniziativa dei cittadini europei (ICE), attraverso cui un milione di cittadini di almeno sette Stati membri può chiedere alla Commissione di legiferare in un determinato settore. [#10](#)



#10

**ECAS NGO**

For the @EUombudsman the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Per la Mediatrice europea, la risposta della Commissione europea all'iniziativa dei cittadini europei deve essere dettagliata e trasparente.



#11



ECI Campaign

.@EUombudsman: more can be done by the @EU_Commission to improve the #ECI. #eciday2015 #savetheECI

La Mediatrice europea afferma che la Commissione può fare di più per migliorare l'iniziativa dei cittadini europei.

Dopo aver ricevuto varie denunce sui requisiti giuridici e pratici fissati per la presentazione di un'iniziativa dei cittadini, la Mediatrice ha deciso di svolgere un'indagine sulla procedura dell'ICE e sul ruolo della Commissione al riguardo. La Mediatrice ha invitato i promotori di iniziative dei cittadini, le organizzazioni della società civile e i cittadini interessati a presentare un proprio parere sull'efficacia dell'ICE. Sulla base dei riscontri ricevuti, la Mediatrice ha predisposto una serie di [linee guida](#) volte a migliorare il funzionamento dell'ICE assicurando la solidità e la comprensibilità delle motivazioni alla base del rigetto di un'ICE e introducendo requisiti più semplici e uniformi relativamente ai dati personali necessari a corredo delle firme. [#11](#)

La Mediatrice ha [presentato](#) le linee guida in aprile in occasione dell'annuale «Giornata dell'iniziativa dei cittadini europei» presso la sede del Comitato economico e sociale europeo. Ha osservato che l'ICE rischia di essere un fallimento se viene vista come uno strumento non già promosso attivamente ma semplicemente tollerato dalla Commissione. La Commissione ha risposto indicando che cercherà di migliorare le spiegazioni fornite sui motivi del rigetto di un'iniziativa e ha fatto presente di aver migliorato il software per l'acquisizione dei dati online. [#12](#)



#12



Maria L. Sanchez B

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUombudsman [http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark...)

«Poiché l'iniziativa dei cittadini europei è uno strumento di coinvolgimento, i cittadini devono sentirsi non solo ascoltati ma anche considerati», afferma la Mediatrice europea.

L'importanza della consultazione pubblica è stata al centro anche di una [denuncia](#) presentata alla Mediatrice dall'Associazione europea per la difesa della concorrenza nel settore delle telecomunicazioni (ECTA). L'Associazione ha accusato la Commissione di non aver effettuato una consultazione pubblica e una valutazione d'impatto adeguate prima di presentare una proposta di regolamento sul mercato unico europeo delle comunicazioni digitali, che prevedeva tra l'altro la progressiva soppressione delle tariffe di roaming. La Mediatrice ha appurato che la Commissione di norma deve seguire standard minimi in materia di consultazione pubblica (stabiliti in una comunicazione della Commissione del 2002), ma ha il diritto di fissare delle priorità in termini di politiche e di operare delle scelte in tale ambito nel contesto specifico di questa proposta legislativa. La Mediatrice ha proposto che la Commissione chiarisca le proprie

regole in merito alle circostanze precise e puntuali in cui può limitare la portata di una consultazione pubblica a causa di una priorità politica.

Anche l'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) è stata oggetto di una denuncia riguardante la consultazione pubblica. Un'ONG gallese ha [denunciato](#) che la consultazione pubblica dell'EFSA sull'uso dell'erbicida glifosato non era stata svolta con modalità sufficientemente agevoli per i cittadini. In seguito all'intervento della Mediatrice, l'EFSA ha semplificato le procedure fissate per la partecipazione alla consultazione pubblica.

2.8 Agenzie dell'UE

La maggior parte del lavoro della Mediatrice riguarda indagini relative alla Commissione, il che riflette le dimensioni amministrative, la produzione e l'ampiezza del mandato di tale istituzione. Anche le agenzie dell'UE, che si occupano di questioni che vanno dai diritti fondamentali ai medicinali, dall'ambiente alla sicurezza aerea, hanno tuttavia un ruolo importante, seppure indiretto, nella vita dei cittadini. Le agenzie sono in effetti al secondo posto per numero di indagini svolte dalla Mediatrice. Esattamente come le istituzioni, le agenzie devono attenersi ai più alti standard di trasparenza, responsabilità ed eticità.

Un [caso](#) trattato dalla Mediatrice nel 2015 ha riguardato l'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA) di Helsinki. La Mediatrice ha avviato un'indagine in seguito alla denuncia presentata da un'ONG relativamente a proposte di sperimentazione che prevedevano l'uso di animali. L'ECHA aveva sostenuto di non poter respingere tali proposte, mentre l'ONG sosteneva che i dati delle sperimentazioni proposte potevano essere ottenuti anche con un metodo alternativo. La Mediatrice ha appurato che l'interpretazione che l'ECHA dava al proprio ruolo era troppo rigida. Ha quindi proposto all'ECHA di esigere che tutti i dichiaranti dimostrino di essersi adoperati per evitare la sperimentazione su animali; inoltre, ha proposto all'ECHA di fornire ai dichiaranti informazioni utili per evitare il ricorso alla sperimentazione su animali. L'ECHA ha accettato di dare attuazione a entrambe le proposte. [#13](#)

Nell'ottobre 2015, la Mediatrice europea ha rivolto la propria [attenzione](#) all'Agenzia esecutiva per la ricerca, con sede a Bruxelles. Il caso riguardava il rigetto di una candidatura per una borsa di ricerca nell'ambito di un programma di ricerca dell'UE. La borsa era stata inizialmente offerta da un'università al denunciante, cui era stato successivamente comunicato che uno stage effettuato in precedenza in una società privata rendeva la sua candidatura «eticamente inaccettabile» a causa di vari motivi tra cui una controversia giuridica tra i membri della squadra del



#13



Miguel Ángel Blanes

Good job of European Ombudsman. Congratulations [#transparency](#) [#opengov](#) [#democracy](#)

Ottimo lavoro della Mediatrice europea. Congratulazioni!



progetto e tale società. Il denunciante aveva segnalato la situazione all'Agenzia, la quale tuttavia aveva risposto che la selezione dei ricercatori spetta al beneficiario dei finanziamenti, in questo caso l'università. Il ricercatore si è quindi rivolto alla Mediatrice denunciando una mancanza di trasparenza della procedura. La Mediatrice ha raccomandato all'Agenzia di intensificare la vigilanza sulle procedure di selezione da parte delle istituzioni che assegnano le borse di ricerca. L'Agenzia ha accettato la raccomandazione.

Un altro [caso](#) ha riguardato l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA), accusata da un piccolo gruppo irlandese attivo nella comunità di aver anticipato ingiustamente il termine per le richieste di finanziamento per progetti di gemellaggio di città. In seguito all'intervento della Mediatrice, l'EACEA ha chiarito le proprie azioni e il denunciante potrà partecipare a un progetto di gemellaggio nel 2016.



Capitolo 3

Ventesimo anniversario dell'ufficio del Mediatore



La Mediatrice europea con i membri del Parlamento europeo Peter Jahr (a sinistra) e Seán Kelly (a destra) alle celebrazioni organizzate per i 20 anni dell'ufficio del Mediatore europeo.

L'ufficio del Mediatore, istituito dal trattato di Maastricht, ha compiuto 20 anni nel 2015. Per festeggiare l'anniversario, in giugno Emily O'Reilly ha tenuto un convegno — cui sono stati invitati i suoi due predecessori, Jacob Söderman e Nikiforos Diamandouros, nonché altri difensori civili ed esponenti del mondo accademico — per discutere l'evoluzione dell'ufficio del Mediatore e temi chiave quali la trasparenza, la buona amministrazione e la «mediaprudenza». Nel discorso che ha tenuto al convegno, la Mediatrice ha osservato che il suo lavoro è reso possibile dal fatto che le istituzioni dell'UE continuano



Convegno per il ventesimo anniversario dell'ufficio del Mediatore europeo.

La Mediatrice europea con Cecilia Wikström (a destra) e Marlene Mizzi (a sinistra), rispettivamente presidente e vicepresidente della commissione per le petizioni del Parlamento europeo, al ricevimento per il ventesimo anniversario dell'ufficio del Mediatore europeo.



ad accettare e a rispettare il ruolo dell'ufficio del Mediatore nell'ambito più vasto dell'amministrazione pubblica.

In novembre, l'ufficio ha celebrato l'anniversario con un ricevimento al Parlamento europeo in cui ha tenuto un intervento la presidente della commissione per le petizioni Cecilia Wikström. L'evento ha visto la partecipazione di membri del Parlamento europeo, difensori civici nazionali, referenti nelle istituzioni UE e altre parti interessate.



La Mediatrice europea presenta la sua *Relazione annuale 2014* al presidente del Parlamento europeo Martin Schulz.

4.1 Parlamento europeo

La Mediatrice ritiene che un buon rapporto con il Parlamento europeo sia essenziale per lo svolgimento del suo lavoro. Nel 2015, ha incontrato il presidente Martin Schulz e oltre 30 membri del Parlamento europeo appartenenti a tutti i principali gruppi politici e provenienti da vari Stati membri. Su richiesta, la Mediatrice partecipa a riunioni di commissioni. L'anno scorso, è apparsa dinanzi alla commissione per le petizioni e alla commissione per le libertà civili, la giustizia e gli affari interni del Parlamento europeo. Inoltre, ha presentato un contributo all'[audizione congiunta](#) «Verso un livello elevato di responsabilità, trasparenza e integrità nelle istituzioni dell'UE».

4.2 Commissione per le petizioni

La Mediatrice ha un dialogo continuo con la commissione per le petizioni. Questo contatto è essenziale per dare sostegno ai cittadini e ai residenti dell'UE nelle loro preoccupazioni e per coordinare il lavoro della Mediatrice e della commissione. Mentre la Mediatrice esamina le denunce presentate contro istituzioni, organismi e agenzie dell'UE, la commissione per le petizioni si occupa delle petizioni riguardanti le aree di attività dell'UE in tutta Europa. Nel 2015 è proseguita in modo proficuo

la cooperazione con la presidente della commissione, Cecilia Wikström, e con membri del Parlamento europeo di tutti i gruppi politici. La Mediattrice apprezza gli sforzi combinati in corso per trasformare l'UE in modo che sia più improntata ad una cultura di servizio e più accessibile ai comuni cittadini.

4.3 Commissione europea

La Commissione europea è l'organo esecutivo dell'UE, svolge la maggior parte del lavoro amministrativo dell'Unione e viene seguita con grande attenzione dall'opinione pubblica; di conseguenza, è oggetto della maggior parte delle denunce presentate alla Mediattrice. Per questo motivo, la Mediattrice intrattiene stretti rapporti con la Commissione e nel 2015 ha incontrato il presidente Juncker tre volte, nonché vari vicepresidenti, commissari e il segretario generale. Gli incontri mensili a livello dei servizi sono proseguiti per tutto l'anno. Nel 2015 sono proseguiti gli sforzi per migliorare la trasparenza e si sono confermati gli stretti rapporti di collaborazione con la Commissione.



La Mediattrice europea con il presidente della Commissione europea Jean-Claude Juncker.



La Mediattrice europea con il vicepresidente della Commissione europea Frans Timmermans.

4.4 Altre istituzioni e agenzie dell'UE

La Mediattrice intrattiene rapporti importanti anche con le altre istituzioni e agenzie dell'UE per contribuire a migliorare la cultura amministrativa e la cooperazione interistituzionale. Nel 2015, ha incontrato il segretario generale del Consiglio dell'Unione europea, il direttore esecutivo dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare, il vicepresidente del Comitato economico e sociale europeo, il Garante europeo della protezione dei dati, il direttore esecutivo dell'Agenzia europea per le sostanze

chimiche, il presidente della Banca europea per gli investimenti e il direttore ad interim dell'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali. Questi incontri sono parte integrante del mandato della Mediatrice, che opera per far rispettare gli standard più elevati nell'amministrazione pubblica, e sono alla base della sua strategia, che mira ad accrescere la rilevanza, la visibilità e l'impatto dell'ufficio nell'interesse dei cittadini. [#14](#) [#15](#)



4.5 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

La Mediatrice può ravvisare estremi di cattiva amministrazione qualora un'istituzione dell'UE violi uno dei diritti sanciti nella convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

Nel 2015, un comitato di esperti della convenzione ha esaminato l'attuazione della convenzione da parte dell'UE. Facendo parte del quadro della convenzione che ne monitora l'attuazione, la Mediatrice ha fornito esempi di indagini svolte dal suo ufficio. La Mediatrice è anche impegnata attivamente nella riforma del quadro.




#16

**Catherine Naughton**

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis #eucrpframework

La Mediatrice europea raccomanda un quadro di monitoraggio della convenzione sui diritti delle persone con disabilità che sia pienamente indipendente e dotato di risorse e di una base giuridica adeguate.

Una delle denunce di cui si è occupata la Mediatrice è stata presentata da un candidato non udente che aveva chiesto di avere a disposizione più tempo per sostenere le prove di selezione in un concorso dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). L'EPSO non aveva accolto la richiesta e il candidato si era rivolto alla Mediatrice, che sta consultando altri esperti e parti interessate sulla vicenda.

In un'altra denuncia, la Mediatrice ha ritenuto inaccettabile che l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura non avesse organizzato un servizio di interpretazione nella lingua dei segni a una conferenza Erasmus+, dopo aver annunciato inizialmente che l'avrebbe fatto. Alcuni giorni prima dell'evento, gli organizzatori avevano comunicato ai richiedenti che l'interprete convocato per il servizio si era reso indisponibile. La Mediatrice ha chiesto all'Agenzia di rivedere le proprie procedure per l'interpretazione nella lingua dei segni al fine di evitare il ripetersi del problema.  #16



Capitolo 5


Rete europea dei difensori civici

Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi; denunciati cui la Mediatrice europea ha consigliato di rivolgersi ad altre istituzioni e organi nel 2015

Un membro della rete europea dei difensori civici

512  52,7 %

di cui:

470  un difensore civico nazionale o regionale o un organo simile (48,4 %)

42  la commissione per le petizioni del Parlamento europeo (4,3 %)

la Commissione europea

137  14,1 %

altre istituzioni e organi

439  45,2 %

Nota: poiché in alcuni casi la Mediatrice ha consigliato al denunciante più di un'istituzione od organo, la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

L'obiettivo strategico della Mediatrice europea è accrescere l'impatto, la rilevanza e la visibilità dell'ufficio. Nel 2015, insieme ai difensori civici suoi omologhi a livello nazionale, la Mediatrice ha anche avviato la riforma della rete europea dei difensori civici per accrescerne la visibilità e la rilevanza per i cittadini europei. La rete comprende 96 uffici di 36 paesi europei, nonché la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Avvalendosi dei contributi dei membri della rete, la Mediatrice ha elaborato una serie di proposte per la riforma della rete. Tra i cambiamenti principali proposti si segnalano l'inizio di indagini parallele condotte dalla Mediatrice europea e dai difensori civici nazionali, nonché un rafforzamento della cooperazione su temi specifici di interesse comune.

Un esempio di questa evoluzione è l'indagine parallela, già menzionata in precedenza, sul rimpatrio forzato di migranti irregolari dall'UE. La Mediatrice europea ha esaminato il modo in cui Frontex gestisce i rimpatri forzati, mentre i colleghi di 19 uffici nazionali hanno esaminato il modo in cui i rimpatri forzati



#17


**Gundi
Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen:
Investigators exchange
experiences on [@FrontexEU](#)
forced joint return flights
[@EUombudsman](#)



Rete europea dei difensori civici:
scambio di esperienze sui voli per
il rimpatrio forzato congiunto
Frontex-Stati membri.

vengono gestiti negli Stati membri. Sulla base delle conclusioni dell'indagine, la Mediatrice europea ha presentato a Frontex una serie di proposte. Le persone che hanno svolto l'indagine parallela hanno tenuto una riunione di follow-up a Madrid nel mese di ottobre. [#17](#)

Dopo aver discusso con gli omologhi nazionali, in dicembre la Mediatrice europea ha informato la Commissione che la rete passerà a esaminare se il denaro del Fondo Asilo, migrazione e integrazione dell'UE venga speso, a livello degli Stati membri, con modalità che rispettano i diritti fondamentali dei migranti.

Un altro esempio di cooperazione tematica è stato l'avvio, in dicembre, di una consultazione con tutti i colleghi della rete in merito alla trasparenza dell'attività di lobbying allo scopo di elaborare linee guida indirizzate ai dipendenti pubblici a livello nazionale e UE per i contatti con rappresentanti dei gruppi di interesse. La decisione della Mediatrice europea di focalizzare l'attenzione su questo tema riflette il fatto che le pressioni lobbistiche si esercitano non solo sull'amministrazione dell'UE, ma anche sulle amministrazioni nazionali. Per essere efficaci, le linee guida sulla trasparenza delle attività di lobbying devono riflettere questa realtà stratificata. [g+ #2](#)

g+

#2

Mediatore europeo

Questa settimana la Mediatrice europea ha visitato Vienna e Budapest per uno scambio di opinioni con i difensori civici austriaco e ungherese in merito ai piani di rafforzamento della cooperazione nell'ambito della rete europea dei difensori civici. La Mediatrice ha incontrato anche giornalisti, parti interessate e funzionari dell'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali.



Tra le altre proposte relative alla riforma della rete si segnala il suggerimento di tenere ogni anno a Bruxelles un seminario della rete per discutere un tema di interesse pubblico preminente. La Mediatrice europea si è inoltre dedicata al miglioramento del processo interno di gestione delle richieste di informazioni degli uffici nazionali sul diritto dell'UE: in questo modo sarà garantita

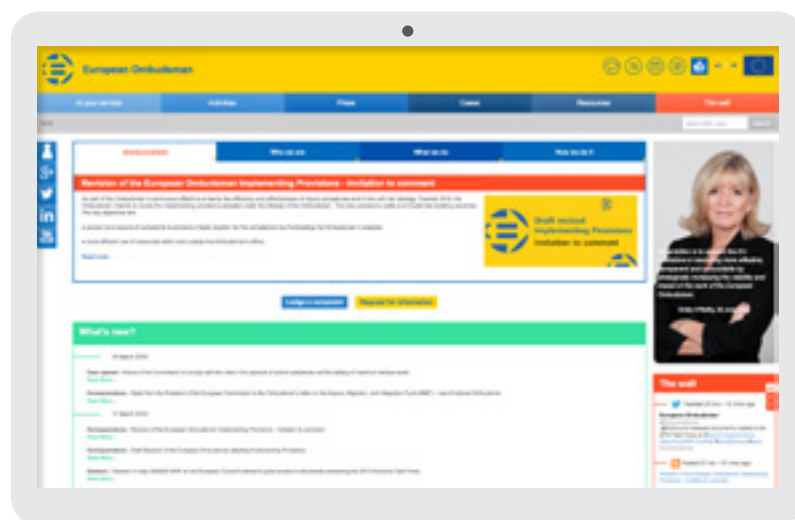


Seminario della rete europea dei difensori civici a Varsavia.

la tempestività delle risposte, ottenute dalle istituzioni UE, e gli omologhi nazionali potranno utilizzarle nelle loro indagini. Gli uffici dei difensori civici nazionali sono stati incoraggiati a presentare contributi congiunti alle consultazioni pubbliche della Commissione europea su proposte legislative che incidono sui diritti dei cittadini.



La guida interattiva del Mediatore europeo aiuta ogni anno migliaia di cittadini a trovare l'organo giusto da contattare per i propri problemi.



Il decimo seminario nazionale della rete si è tenuto a Varsavia in aprile. Il convegno, intitolato «Difensori civici contro la discriminazione», ha discusso in che modo i difensori civici trattano i casi che riguardano la discriminazione, i diritti di persone appartenenti a minoranze nazionali e i diritti degli anziani.

In dicembre, la Mediattrice ha visitato i suoi omologhi a Vienna e Budapest. Le discussioni nelle due capitali hanno riguardato temi quali i diritti fondamentali, la trasparenza e l'attività di lobbying. La visita si inserisce nel contesto degli sforzi compiuti dalla Mediattrice per accrescere la visibilità della rete e dare risalto all'importanza della collaborazione a livello nazionale ed europeo.

La pubblicazione del Mediatore dal titolo *Problemi con l'UE? Chi può aiutarti?* contiene ulteriori informazioni sui metodi alternativi di ricorso.



Capitolo 6 Risorse

6.1 Bilancio

Il bilancio del Mediatore è una sezione indipendente del bilancio dell'UE. È suddiviso in tre titoli: il titolo 1 riguarda gli stipendi, le indennità e altre spese relative al personale; il titolo 2 riguarda gli immobili, gli arredi e spese varie di funzionamento; il titolo 3 contiene le spese risultanti dalle funzioni generali svolte dall'istituzione. Gli stanziamenti di bilancio per il 2015 ammontavano a 10 346 105 euro.

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il revisore interno del Mediatore 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.

6.2 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un [Piano di gestione annuale](#) (PGA), nel quale sono stabilite le azioni concrete da compiere per dare attuazione agli obiettivi e alle priorità dell'istituzione. Il PGA del 2015 è il primo basato sulla strategia «[Verso il 2019](#)» del Mediatore europeo.



Il personale dell'ufficio del Mediatore europeo.



Beate Gminder è entrata a far parte dell'ufficio del Mediatore europeo con l'incarico di segretaria generale.

6.3 La squadra a supporto della Mediatrice

L'istituzione ha un personale molto qualificato e plurilingue, che le consente di gestire le denunce di casi di cattiva amministrazione nelle 24 lingue ufficiali dell'UE e di condurre campagne di sensibilizzazione sul lavoro svolto. Nel 2015 il personale del Mediatore europeo era composto da 66 posti. In settembre, Beate Gminder è entrata a far parte dell'ufficio con l'incarico di segretaria generale al posto di Ian Harden, andato in pensione.

Sul [sito del Mediatore](#) è disponibile un elenco del personale completo e periodicamente aggiornato, contenente informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sulle competenze di ciascuna sezione.

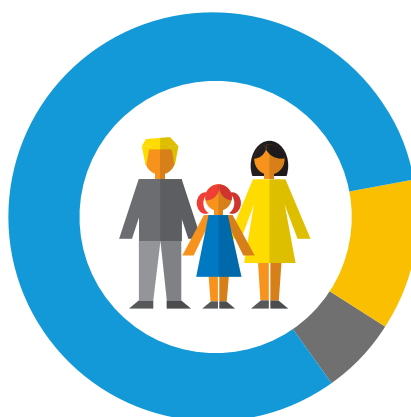


Capitolo 7

Tipo e provenienza delle denunce

Dal 2015 la Mediatrice europea ha avviato un adeguamento continuo delle sue procedure di indagine per accrescerne l'efficienza e per far sì che possano incidere maggiormente su un numero maggiore di cittadini. Per questo motivo, diversi casi basati su denunce non sono stati avviati individualmente ma sono stati trattati nell'ambito di indagini strategiche, come è avvenuto ad esempio per la trasparenza del TTIP, la composizione dei gruppi di esperti o il rispetto dei diritti umani nel contesto del Fondo di coesione dell'UE. Questo approccio strategico più proattivo ha senz'altro anticipato e reso superflue altre denunce individuali.

Cittadini aiutati
dalla Mediatrice europea
nel 2015
17 033



13 966

Consulenza fornita tramite la guida interattiva nel sito Internet dell'istituzione

2 007

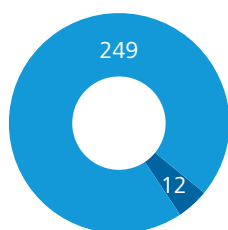
Denunce gestite nel 2015

1 060

Richieste di informazioni cui è stata fornita una risposta dai servizi dell'istituzione

261

Indagini avviate
dalla Mediatrice
europea nel 2015

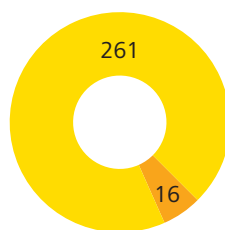


Indagini avviate
sulla base di denunce

Indagini avviate
di propria iniziativa
(comprese 3 indagini
strategiche)⁽¹⁾

277

Indagini chiuse
dalla Mediatrice
europea nel 2015

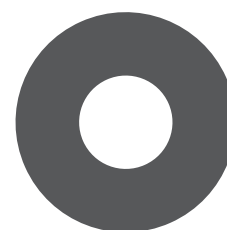


Indagini basate
su denunce chiuse

Indagini di propria
iniziativa chiuse
(comprese 8 indagini
strategiche)⁽²⁾

6

Iniziative
strategiche⁽³⁾



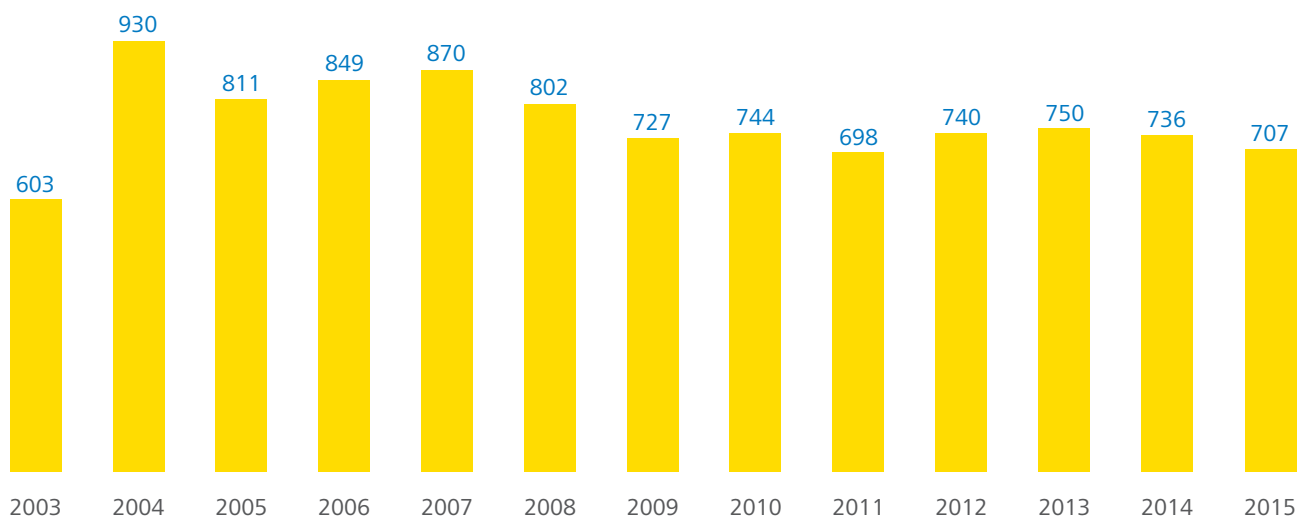
⁽¹⁾ Le indagini tecniche di propria iniziativa (ad esempio, basate su denunce di cittadini non UE) sono distinte dalle indagini strategiche di propria iniziativa (ad esempio, sulla trasparenza dei triloghi e sui ritardi di pagamento).

⁽²⁾ Sono comprese le indagini strategiche riguardanti la trasparenza del TTIP, la segnalazione di illeciti nell'amministrazione, l'iniziativa dei cittadini europei, i diritti fondamentali nella politica di coesione dell'UE e i rimpatri forzati di Frontex.

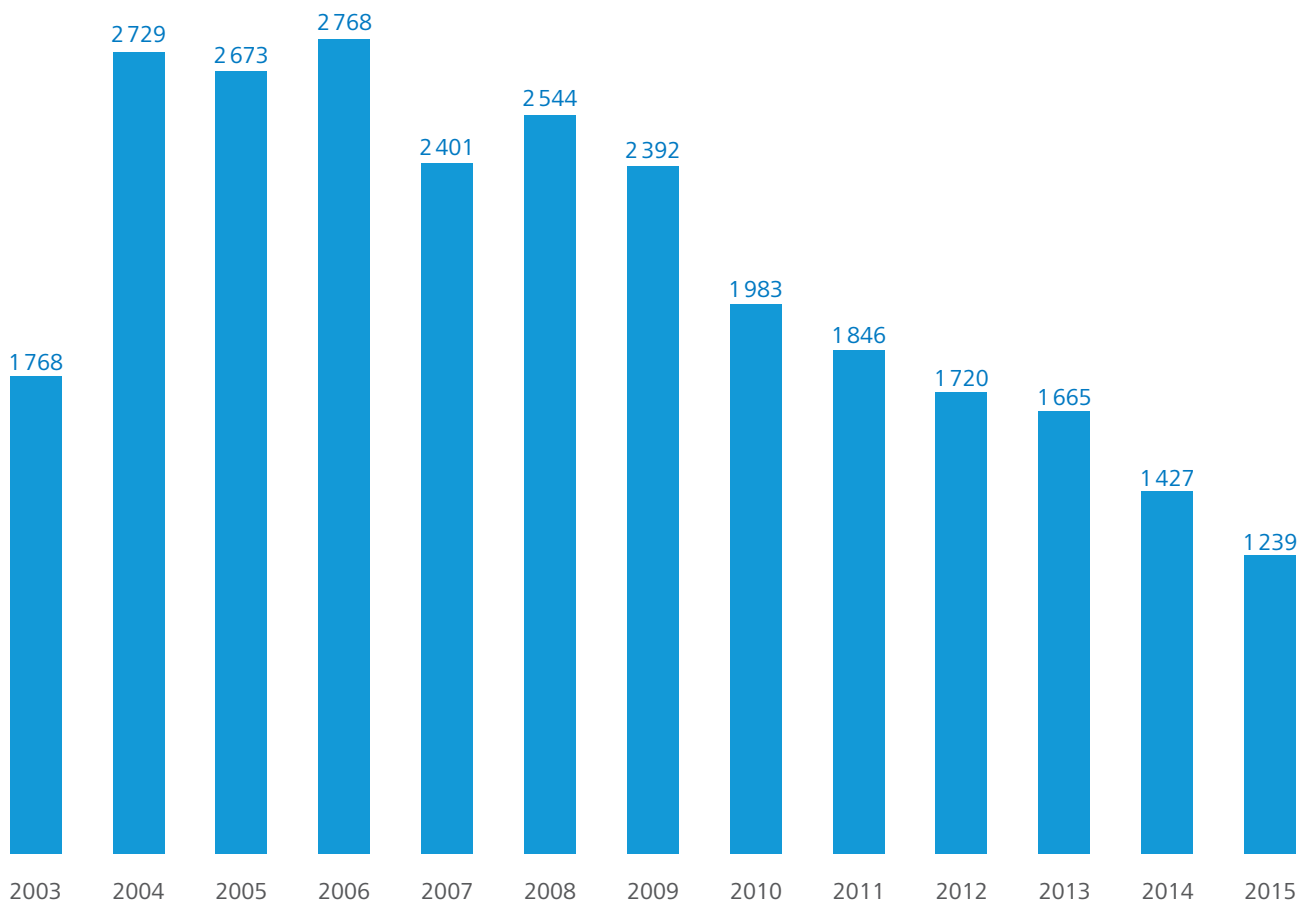
⁽³⁾ La Mediatrice ha deciso di occuparsi di alcune questioni di importanza strategica senza avviare un'indagine, come è avvenuto ad esempio per la trasparenza della BCE, le attività post-mandato degli ex commissari e il Fondo Asilo, migrazione e integrazione.



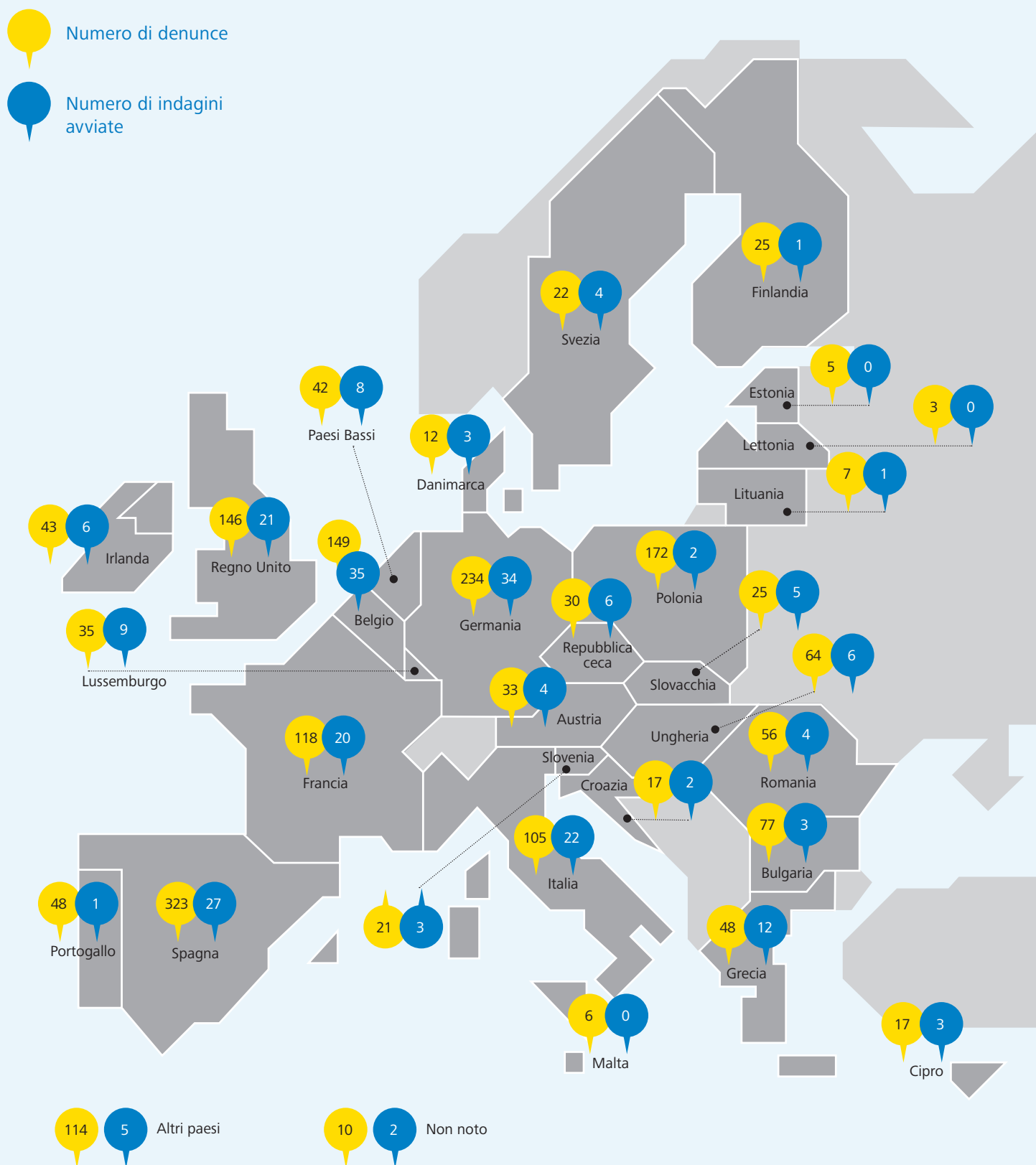
Numero di indagini rientranti nel mandato del Mediatore europeo 2003-2015



Numero di indagini non rientranti nel mandato del Mediatore europeo 2003-2015



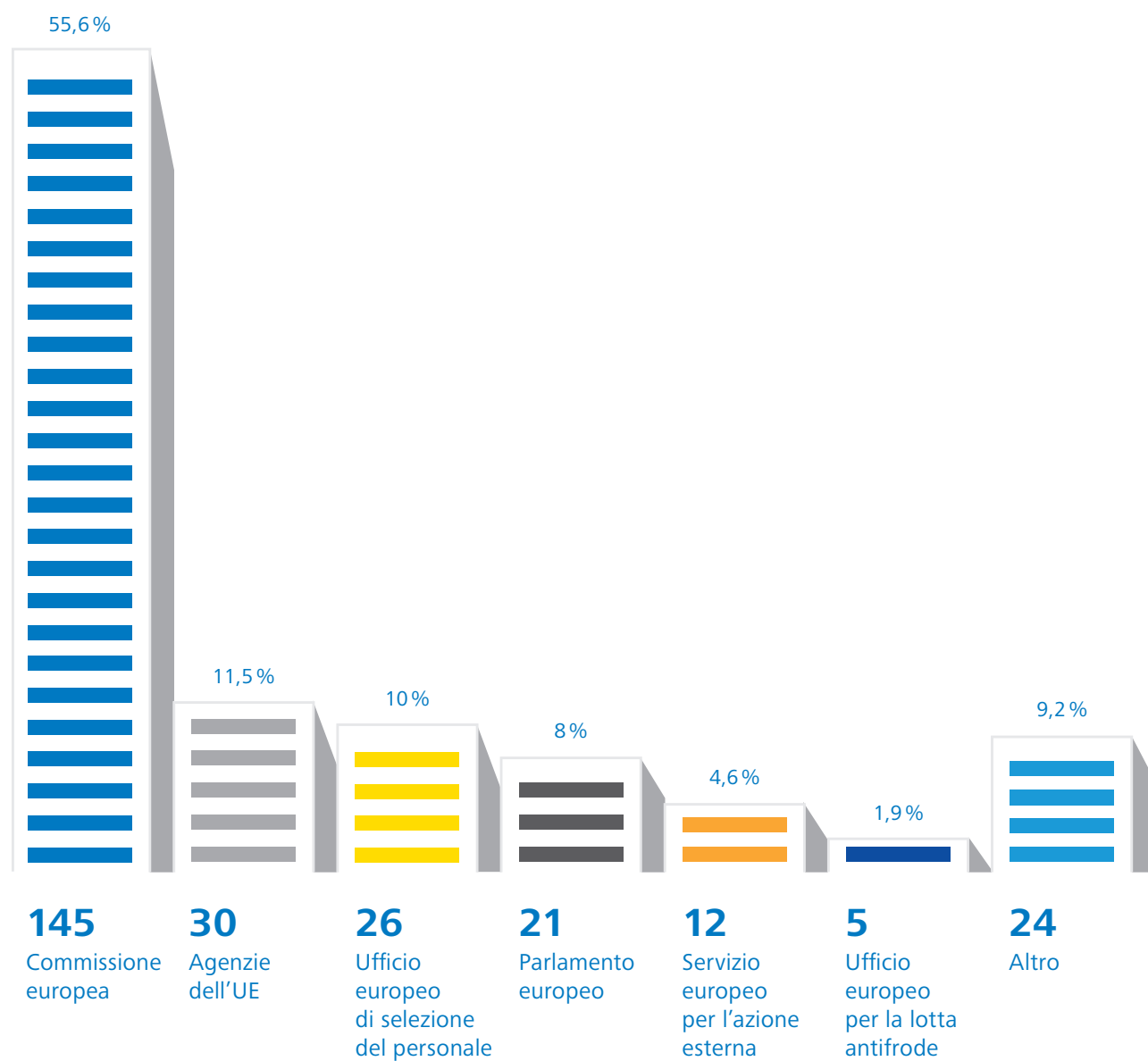
Paese di provenienza delle denunce registrate e delle indagini avviate dalla Mediatrice europea nel 2015





Capitolo 8 Contro chi?

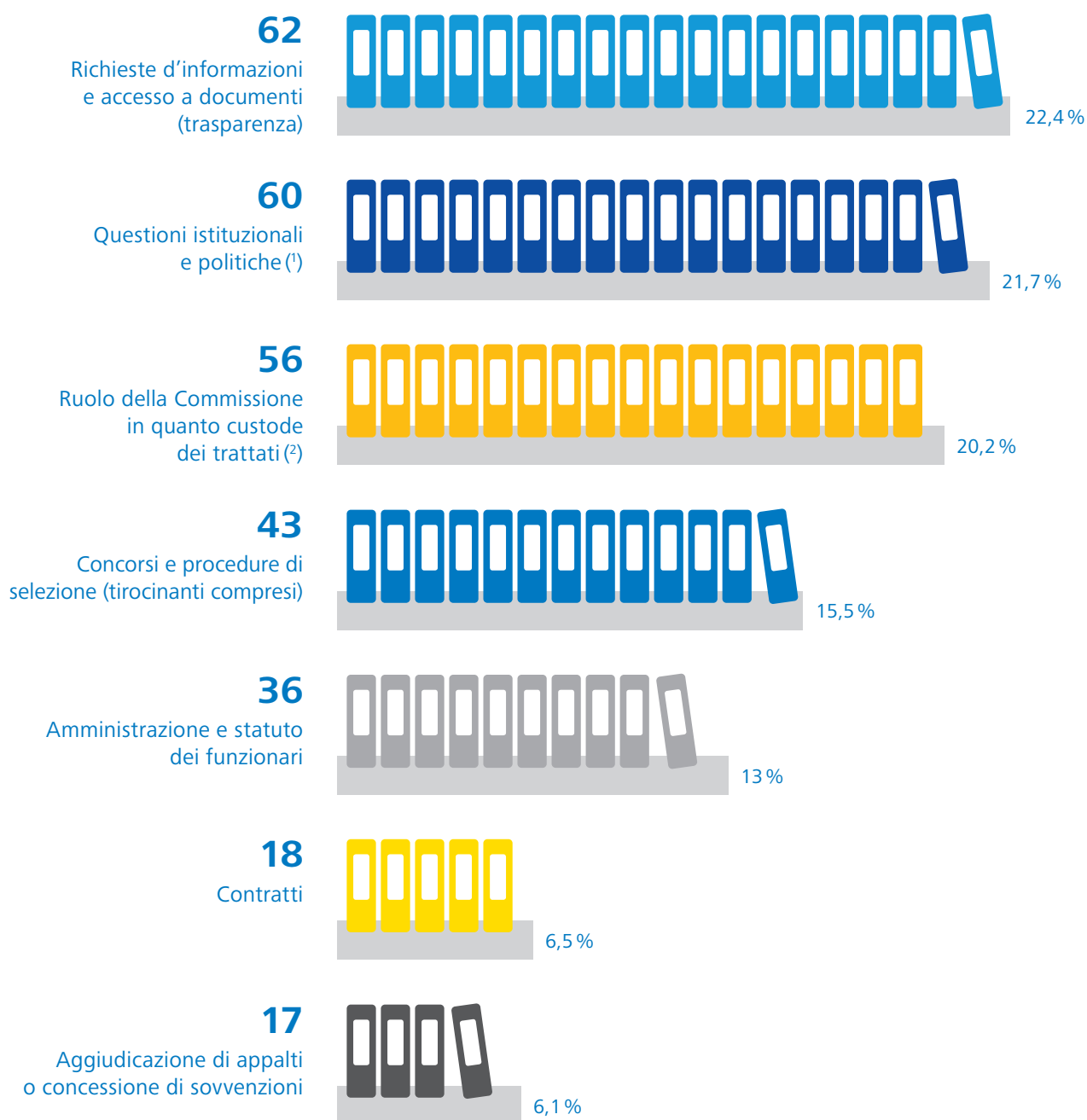
Le indagini condotte dalla Mediatrice europea nel 2015 hanno riguardato le seguenti istituzioni



Nota: un'indagine avviata di propria iniziativa dalla Mediatrice nel 2015 (relativa alla trasparenza dei triloghi) riguardava più di un'istituzione; la somma delle percentuali indicate è quindi superiore a 100.



Oggetto delle indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2015



Nota: alcune delle indagini chiuse dalla Mediatrice riguardavano due o più questioni; la somma delle percentuali indicate è quindi superiore a 100.

⁽¹⁾ Ad esempio, conflitti d'interessi o ritardi e altre carenze nelle procedure delle istituzioni.

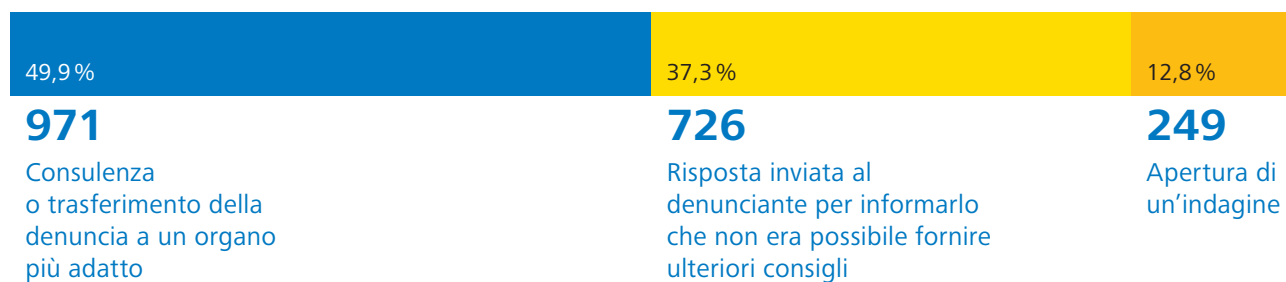
⁽²⁾ Ad esempio, procedure della Commissione riguardanti presunte violazioni della normativa UE in uno Stato membro.



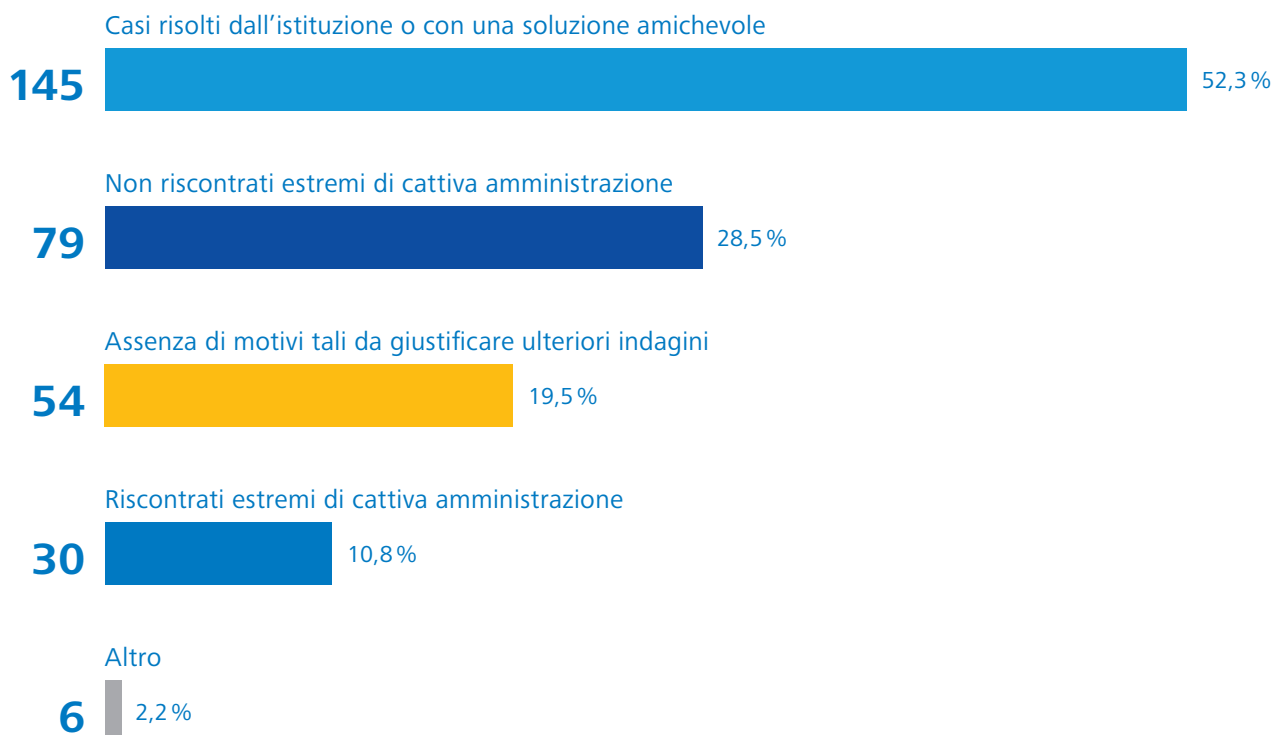
Capitolo 10

Risultati ottenuti

Azione adottata dalla Mediatrice europea dopo il ricevimento di una denuncia nel 2015



Risultati delle indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2015

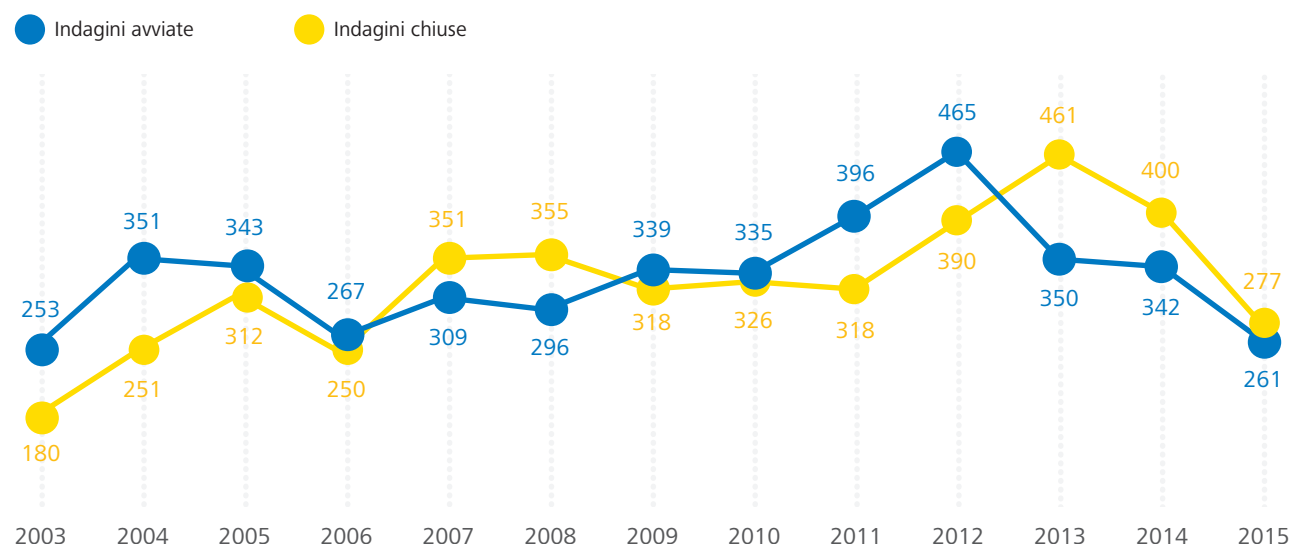


Nota: alcune indagini sono state chiuse dalla Mediatrice per due o più motivi; la somma delle percentuali indicate è quindi superiore a 100.

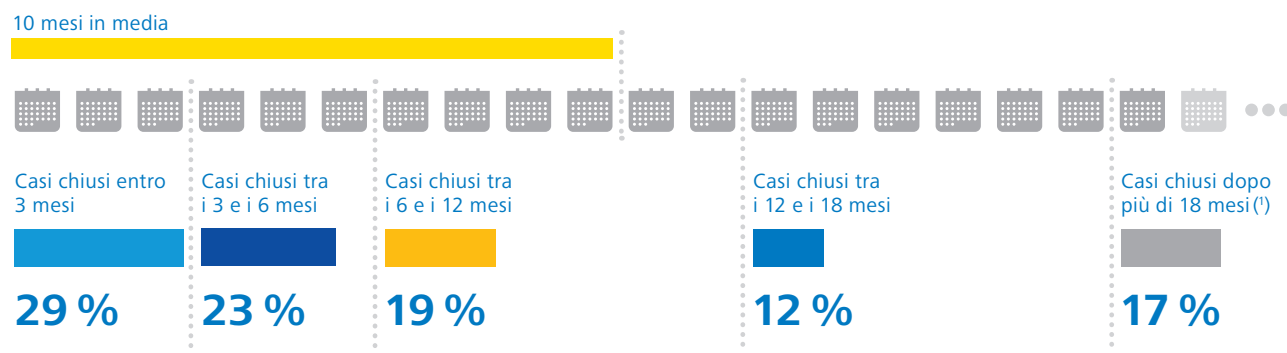
Indagini su casi di cattiva amministrazione riscontrati dalla Mediatrice europea nel 2015



Andamento del numero di indagini effettuate dalla Mediatrice europea



Durata delle indagini riguardanti i casi chiusi dalla Mediatrice europea nel 2015



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



La Mediatrice attribuisce grande importanza allo svolgimento di indagini strategiche di interesse pubblico; tuttavia, la maggior parte del suo lavoro riguarda casi basati su denunce presentate da cittadini, imprese, associazioni, ONG e altre organizzazioni.

La Mediatrice garantisce che il servizio gratuito di denunce sia il più equo, trasparente e lineare possibile. I denunciati possono presentare la propria denuncia attraverso qualsiasi forma di corrispondenza scritta, compreso un [formulario di denuncia online](#). Ogni denunciante viene assegnato a una particolare persona di contatto che gestisce il caso.

Quando una denuncia esula dal mandato della Mediatrice, l'ufficio fornisce nei limiti del possibile una consulenza sugli altri organi che potrebbero essere d'aiuto al denunciante. La Mediatrice può anche decidere di trasferire le denunce ad altri organi, ad esempio a un membro della rete europea dei difensori civici, previo consenso del denunciante.

Se una denuncia non rispetta i criteri di ammissibilità o se le motivazioni per l'avvio di un'indagine per una denuncia non sono sufficienti, la Mediatrice la respinge. Nella sua lettera al denunciante, fornisce una consulenza ogniqualvolta questo risulti appropriato, indicando in particolare eventuali altri organi a livello nazionale o UE che potrebbero essere d'aiuto al denunciante.

Quando la Mediatrice decide di avviare un'indagine, esamina innanzitutto i reclami del denunciante per determinare se possano essere risolti rapidamente. Ad esempio, può decidere di effettuare un'ispezione rapida del fascicolo oppure la persona del suo staff incaricata del caso può chiamare l'istituzione per discutere la possibilità di una soluzione celere.

Procedure migliorate di gestione dei casi

Alla fine del 2015 la Mediatrice ha avviato un riesame delle sue procedure di gestione dei casi per accrescerne l'efficienza e l'incisività. Le procedure rivedute saranno introdotte nel 2016 dopo il completamento del riesame e la consultazione del Parlamento europeo.

Le indagini complete risultano necessarie quando la denuncia è complessa o richiede palesemente il contributo di diversi servizi specializzati dell'istituzione interessata. La Mediatrice ha a disposizione diverse opzioni. Può proporre una soluzione o formulare una raccomandazione in cui chiede all'istituzione di correggere il caso di cattiva amministrazione; se non risulta possibile trovare una soluzione, può decidere di formulare osservazioni critiche.



Conformità con le proposte della Mediatrice

Conformità con le proposte della Mediatrice europea nel 2014



Ogni anno la Mediatrice pubblica un resoconto completo in cui illustra in che modo le istituzioni dell'UE rispondono alle proposte della Mediatrice volte a migliorare l'amministrazione dell'Unione europea. Tali proposte assumono la forma di soluzioni amichevoli, raccomandazioni, ulteriori osservazioni e osservazioni critiche. Il tasso di conformità è essenziale per misurare l'impatto e la rilevanza del lavoro della Mediatrice.

La relazione *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2014* (Sistemare le cose? In che modo le istituzioni dell'UE hanno risposto alla Mediatrice nel 2014) indica che le istituzioni dell'UE si sono conformate alle proposte della Mediatrice nel 90 % dei casi. Questa percentuale è di gran lunga la più elevata mai ottenuta. Da quando l'ufficio ha cominciato a registrare le statistiche sul recepimento, nel 2011, le istituzioni si sono conformate in media all'80 % delle proposte della Mediatrice. Come emerge dalla relazione, il tasso di conformità può variare in misura significativa da un'istituzione all'altra: dal 100 % in alcuni casi allo 0 % nel caso peggiore. La Commissione, ad esempio, ha avuto un tasso di conformità dell'86 % (in aumento rispetto al 73 % del 2013). Date le sue dimensioni nell'amministrazione dell'UE, la Commissione è stata oggetto della maggior parte delle indagini condotte dalla Mediatrice.

La relazione relativa al 2015 sarà disponibile alla fine del 2016.



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 e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Online

Sito Internet: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

La presente *Relazione annuale* è pubblicata in Internet alla pagina:

www.ombudsman.europa.eu

© Unione europea, 2016

Tutte le fotografie e immagini © Unione europea, tranne la copertina (© Tom Grill/Getty Images) e la pagina 8 (© Denis Ismagilov /Stocklib).

La riproduzione per scopi formativi e non commerciali è autorizzata con citazione della fonte.

Composizione in FrutigerNext e Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-860-9	ISSN 1680-3868	doi:10.2869/85719	QK-AA-16-001-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9212-850-0	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/3685	QK-AA-16-001-IT-N

Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio del Mediatore europeo.

