

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

it Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Relazione annuale **Il Mediatore europeo**

2008

■ Relazione annuale

Il Mediatore europeo

© Comunità europee, 2009

È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

ISBN 978-92-9212-184-6

ISSN 1680-3868

Questa relazione è pubblicata su Internet al seguente indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Caratteri utilizzati Cambria, Calibri e Etelka — Pierre Roesch typographisme, Strasbourg

Tutte le fotografie © Comunità europee, salvo altra indicazione.

Printed in Luxembourg

Stampato su carta sottile CyclusPrint, prodotta esclusivamente da fibre riciclate.

IL MEDIATORE EUROPEO



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. Dr Hans-Gert PÖTTERING MEP
Presidente
Parlamento europeo
Rue Wiertz
1047 Bruxelles
BELGIO

Strasburgo, 21 aprile 2009

Onorevole Presidente,

a norma dell'articolo 195, paragrafo 1, del trattato che istituisce la Comunità europea, e dell'articolo 3, paragrafo 8, della decisione del Parlamento europeo sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, presento la relazione del Mediatore europeo per l'anno 2008.

Voglia gradire i sensi della mia profonda stima,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Modifiche alla relazione annuale del Mediatore

LA RELAZIONE annuale del Mediatore europeo è la sua pubblicazione più importante. Per avere la certezza che questo documento risponda alle esigenze dei suoi numerosi lettori, ogni anno il Mediatore riflette su come possa esserne migliorata la stesura. Tra le recenti innovazioni principali vale la pena menzionare l'introduzione di una sintesi, i riassunti dei casi trattati e l'analisi per temi delle indagini condotte. Tutti questi cambiamenti sono stati adottati tenendo presente l'utente finale. Il frutto di questa rielaborazione è una relazione più breve, che ha consentito al Mediatore europeo di ottimizzare l'uso delle risorse e di contribuire allo sviluppo sostenibile, rispettando i più elevati standard ambientali.

Quest'anno è stata attuata la riforma finora più ambiziosa della relazione del Mediatore europeo. La nuova relazione è stata redatta tenendo conto del lancio, previsto nel gennaio 2009, del nuovo

La nuova relazione annuale è una pubblicazione più puntuale, accessibile, ecocompatibile e moderna.

sito web del Mediatore. Le informazioni messe a disposizione sul sito web e in questa Relazione si completano vicendevolmente. È stata realizzata inoltre una nuova *Panoramica 2008* di sei pagine,

la quale andrà a sostituire la precedente pubblicazione *Compendio e statistiche*, che veniva distribuita separatamente. Dall'aprile 2009 il volume *Panoramica 2008* sarà disponibile, in 23 lingue, all'indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

La nuova relazione annuale è una pubblicazione più puntuale, accessibile, ecocompatibile e moderna. Di seguito sono illustrate le principali modifiche apportate alla relazione, con un link alle sezioni del sito web che possono aiutare a reperire le informazioni che in passato erano contenute nella relazione.

■ Struttura

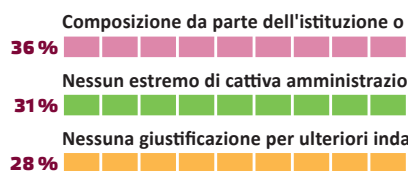
La struttura della nuova relazione si prefigge lo scopo di guidare il lettore logicamente da una spiegazione del mandato e delle procedure del Mediatore (Capitolo 2), all'attività concreta di trattamento dei casi nel 2008 (Capitolo 3), alle attività di divulgazione (Capitolo 4) fino agli sviluppi interni che hanno interessato l'organico e il bilancio (Capitolo 5). La relazione inizia, come in passato, con un'introduzione del Mediatore, seguita da una sintesi dei contenuti (Capitolo 1).

■ Contenuti

I contenuti della relazione sono stati rivisti per garantire al lettore un effettivo valore aggiunto. In particolare, il Capitolo 3 contiene un'esposizione completa, descrittiva ed esaustiva delle principali attività svolte dal Mediatore nel campo del trattamento delle denunce nel 2008. Poiché ora le sintesi dei casi vengono messe periodicamente a disposizione del pubblico in tutte le 23 lingue ufficiali dell'UE all'indirizzo <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>, nella relazione tali sintesi sono state sostituite da esempi più succinti che servono a illustrare le conclusioni tratte dal Mediatore. Quest'anno, grafici e diagrammi sono inseriti in questo capitolo e non più in un allegato statistico a parte, accluso alla relazione. Il Capitolo 3 contiene altresì un'analisi tematica ampliata che dà conto in maniera sintetica e approfondita del volume di lavoro del Mediatore e dell'esito delle indagini nei casi di cattiva amministrazione. Infine, l'elenco completo del personale e i relativi recapiti è stato sostituito nella relazione da una panoramica dei dipartimenti e delle unità, esposta nel Capitolo 5. Un elenco periodicamente aggiornato dell'organico è disponibile sul sito web del Mediatore all'indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

■ Statistiche

Analizzando la relazione annuale dello scorso anno, la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo ci ha invitati a perfezionare la presentazione dei nostri dati statistici. Rispondendo a questo invito abbiamo riesaminato con rigore scientifico il tipo di statistiche prodotte dall'ufficio e le modalità di produzione di tali informazioni. Alla luce di questo lavoro,



la presente relazione contiene informazioni statistiche più chiare (per esempio, sull'evoluzione nel tempo del numero di denunce pervenute). Abbiamo inoltre aggiunto nuovi dati (per esempio, sull'argomento delle indagini). Infine, abbiamo controllato e, se del caso, migliorato la metodologia per il calcolo delle statistiche.

■ Veste grafica



■ Stampa

La relazione annuale è stampata su carta CyclusPrint, una carta sottile riciclata al 100 %, che garantisce un ridotto consumo di energia e acqua. La carta CyclusPrint è conforme ai più severi standard in materia ambientale, avendo ottenuto l'ecoetichetta comunitaria «Flower», oltre che le certificazioni dell'UE per la gestione ambientale EMAS e ISO 14001.

Indice

Introduzione 9

1 Compendio 13

2 Il mandato e le procedure del Mediatore 25

- 2.1 Il diritto a presentare denunce al Mediatore europeo 27
- 2.2 Fondamento giuridico dell'attività del Mediatore 27
- 2.3 Il mandato del Mediatore europeo 30
- 2.4 Ricevibilità e fondatezza delle indagini 33
- 2.5 Le procedure del Mediatore 34

3 Denunce e indagini 39

- 3.1 Panoramica delle denunce esaminate 41
- 3.2 Analisi delle indagini avviate 46
- 3.3 Conclusioni delle indagini del Mediatore europeo 48
- 3.4 Casi modello di buona prassi 56
- 3.5 Analisi tematica delle indagini archiviate 57
- 3.6 Trasferimenti e consulenza 72

4 Rapporti con istituzioni, difensori civici e altre parti interessate 77

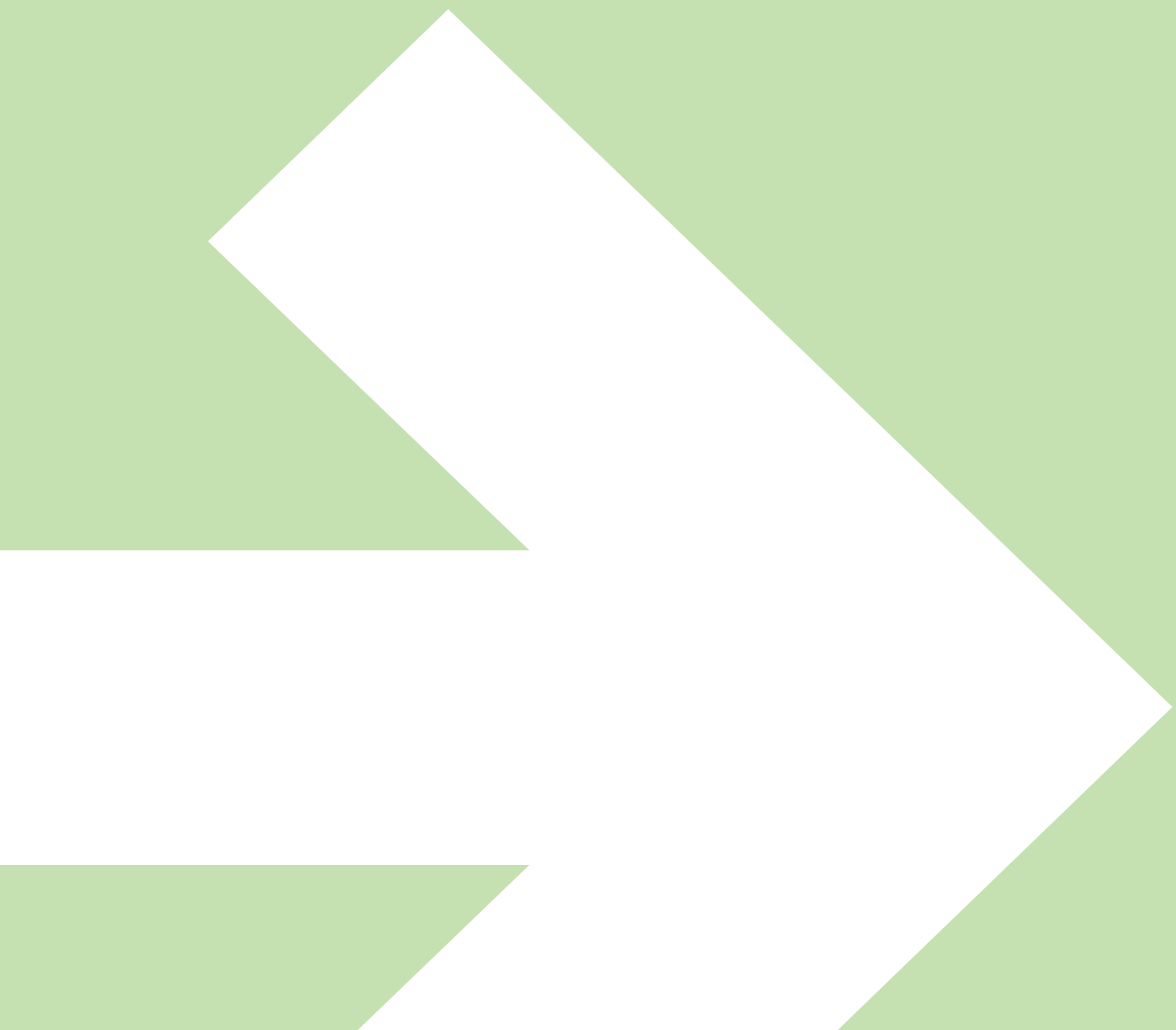
- 4.1 Rapporti con istituzioni e organi dell'Unione europea 79
- 4.2 Rapporti con difensori civici e organismi analoghi 82
- 4.3 Rapporti con altre parti interessate 86

5 Risorse 93

- 5.1 Personale 95
- 5.2 Bilancio 101

Come rivolgersi al Mediatore europeo 103

Introduzione



SONO lieto di presentare la nuova relazione annuale del Mediatore europeo. Come già si è avuto modo di spiegare nelle pagine introduttive, abbiamo fatto il possibile per migliorare la fruibilità della relazione, per dare ai nostri lettori la possibilità di avere una panoramica chiara ed esauritiva delle attività svolte dal Mediatore nel 2008. Attendo volentieri i commenti dei lettori sulle novità introdotte.

Come sempre, la relazione annuale registra il lavoro realizzato dal Mediatore per i cittadini, le imprese e le organizzazioni nel corso dell'ultimo anno. Essa illustra i principali sviluppi in termini di casi esaminati, nonché i risultati ottenuti a beneficio dei denunciatori, e tratteggia i più importanti fatti politici che hanno interessato l'istituzione nei mesi trascorsi.



Avvicinare l'Unione ai cittadini

Mi capita spesso di far notare che il modo in cui un'istituzione reagisce alle denunce dei cittadini rappresenta un indicatore di quanto questa istituzione sia orientata al servizio dei cittadini stessi. Posso quindi sostenere con soddisfazione che, anche nel 2008, le istituzioni e gli organi dell'Unione europea hanno dimostrato di essere in buona parte disposti a risolvere le questioni che il Mediatore sottopone alla loro attenzione. In 129 casi conclusi nel 2008 (il 36 % del totale), l'istituzione interessata ha accettato una soluzione amichevole o ha composto la controversia. In altri 101 casi la questione è stata chiarita, al punto che non sono state necessarie ulteriori indagini, mentre in 110 casi il Mediatore non ha riscontrato gli estremi di una cattiva amministrazione.

Otto dei casi conclusi nel 2008 possono essere adottati come esempi di migliori prassi rispetto al modo in cui le istituzioni hanno risposto alle questioni sollevate dal Mediatore. Pertanto sono stati inseriti nella relazione tra i casi modello, affinché servano come esempi di una buona condotta amministrativa per tutte le istituzioni e gli organi dell'UE. Tre dei casi modello hanno interessato la Commissione europea e uno ciascuno il Consiglio, la Corte di giustizia europea, l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) e, per il terzo anno consecutivo, l'Agenzia europea per la sicurezza aerea.

Tuttavia, non tutte le reazioni alle indagini del Mediatore sono state esemplari. La Commissione si è rifiutata di cambiare la propria posizione in un caso di discriminazione in base all'età. Di fronte

Mi capita spesso di far notare che il modo in cui un'istituzione reagisce alle denunce dei cittadini rappresenta un indicatore di quanto questa istituzione sia orientata al servizio dei cittadini stessi.

a questo rifiuto mi sono risolto a presentare in Parlamento l'unica relazione speciale che ho redatto nel 2008. Inoltre, se è vero che il numero di indagini per le quali mi sono visto costretto a rivolgere osservazioni critiche alle istituzioni dell'UE è sceso a 44 (dalle 55 del 2007), è indubbio che questo numero rimane

comunque alto. Per aiutare le istituzioni e gli organismi a migliorare il proprio servizio, nel 2008 ho pubblicato sul mio sito web due studi riguardanti il seguito dato dalle istituzioni interessate alle osservazioni critiche e di altro genere rivolte nel 2006 e nel 2007. Anche questi studi contengono casi modello che, ancora una volta, potrebbero essere adottati come esempi di buona amministrazione. Nel 2009 pubblicherò una relazione analoga.

Intervenire a salvaguardia della trasparenza

Nel 2008 è stato possibile concludere un numero straordinario di indagini (355), la maggior parte delle quali ha richiesto meno di un anno di lavoro. Nel 2009 puntiamo a migliorare ulteriormente il nostro rendimento, cercando di ridurre ancora i tempi di lavorazione per ciascun caso. L'accusa di gran lunga più frequente contenuta nelle indagini avviate nel 2008 è stata la mancanza di trasparenza (oggetto del 36 % delle indagini). Un tema ricorrente che ha interessato casi di controverse contrattuali, richieste di accesso ai documenti, denunce di infrazione o procedure di selezione, è stato il rifiuto a fornire informazioni o documenti. In ciascuno di questi casi ho sollecitato

le istituzioni e gli organismi dell'UE affinché garantissero i più elevati livelli di trasparenza nel loro operato. Alcuni casi erano incentrati sul tema della protezione dei dati che, di necessità, richiede un approccio atto a garantire il giusto equilibrio tra privacy e trasparenza. In alcuni mi sono rivolto al Garante europeo della protezione dei dati, la cui consulenza si è rivelata estremamente preziosa.

Di particolare rilievo in tema di trasparenza è stata, nel 2008, la proposta della Commissione di rivedere le norme dell'UE sull'accesso pubblico ai documenti. A tale riguardo non ho taciuto i miei timori in merito a taluni punti contenuti in una proposta che, per il resto, mi è parsa di buona qualità, e ho invitato il Parlamento ad avvalersi del suo ruolo di colegislatore per garantire il risultato migliore per i cittadini. Come mio contributo personale a questo dibattito ho contattato i miei colleghi della rete europea dei difensori civici negli Stati membri per uno studio comparativo delle migliori prassi in materia di pubblico accesso alle informazioni archiviate nelle banche dati. Ho tratto spunto dai risultati di questo studio per formulare proposte concrete di riforma delle norme dell'UE in materia di accesso ai documenti. Nel 2009 ho intenzione di seguire attentamente l'evoluzione di questo dibattito.

Promuovere una cultura del servizio

Nel 2008 il Mediatore ha registrato in totale 3 406 denunce. Come sempre, si è cercato di garantire che tutti i cittadini che potrebbero voler depositare una denuncia siano a conoscenza dei servizi

Come sempre, si è cercato di garantire che tutti i cittadini che potrebbero voler depositare una denuncia siano a conoscenza dei servizi offerti dal Mediatore.

offerti dal Mediatore. Per esempio, per quanto riguarda le imprese, le ONG e altre organizzazioni che hanno usufruito relativamente poco di questi servizi in passato, abbiamo pubblicizzato la nostra indagine di propria iniziativa relativa alla puntualità dei

pagamenti effettuati dalla Commissione, per illustrare con un esempio pratico ciò che possiamo realmente fare per questi soggetti.

In quasi l'80 % dei casi registrati siamo stati in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine sul caso oppure indirizzandolo a un organismo competente o consigliandogli a chi rivolgersi. Il suggerimento che spesso forniamo è di contattare un membro della rete europea dei difensori civici. In novembre i difensori civici regionali della rete si sono incontrati a Berlino per discutere in che modo, unendo le forze, sia possibile migliorare il servizio offerto ai cittadini. Non ho smesso infine di relazionarmi con i membri e i funzionari delle istituzioni e degli organi dell'Unione europea per incoraggiarli ad adottare una cultura di servizio ai cittadini. Tra i risultati più importanti che sono stati raggiunti al riguardo voglio ricordare la firma di un protocollo d'intesa con il presidente della Banca europea per gli investimenti e l'accordo siglato dalle agenzie dell'Unione per adottare il Codice europeo di buona condotta amministrativa nelle loro relazioni con i cittadini.

Un'ultima importante conquista del 2008 ha riguardato la revisione dello Statuto del Mediatore europeo. Grazie alle modifiche apportate allo Statuto i cittadini possono confidare appieno nella capacità del Mediatore di condurre un'indagine accurata delle loro denunce, senza restrizioni di sorta. Sono quindi onorato di poter continuare nel 2009 le mie attività a favore dei cittadini sulla base di questo mandato ancor più ampio.

Strasburgo, 16 febbraio 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Compendio

LA QUATTORDICESIMA relazione annuale al Parlamento europeo riporta un resoconto delle attività del Mediatore europeo nel corso del 2008. Si tratta della sesta relazione annuale presentata da P. Nikiforos DIAMANDOUROS, insediatosi il 1° aprile 2003.

■ Struttura della relazione

La relazione, ripartita su cinque capitoli, è introdotta da una prefazione personale del Mediatore ed è seguita dal compendio, che costituisce il capitolo 1.

Nel capitolo 2 è illustrato il mandato del Mediatore e sono presentate le procedure adottate per trattare le denunce e per svolgere le indagini, unitamente ai più importanti risultati raggiunti nel corso dell'anno.

Il capitolo 3 contiene un panorama dei casi esaminati durante l'anno e un'analisi approfondita delle indagini svolte. Una sezione è dedicata ai casi modello selezionati dal Mediatore oltre che a un'analisi tematica delle conclusioni di fatto e di diritto più importanti contenute nelle decisioni emanate dal Mediatore nel 2008. Il capitolo si conclude con uno sguardo ai casi che esulano dalle competenze del Mediatore e con l'indicazione di come il Mediatore ha monitorato queste denunce.

Il capitolo 4 è dedicato ai contatti del Mediatore europeo, in particolare ai suoi rapporti con altre istituzioni e organi dell'Unione europea, alle relazioni con la comunità di difensori civici nazionali, regionali e locali in Europa, e a una sintesi delle attività di divulgazione del Mediatore.

Il capitolo 5 fornisce ragguagli sul bilancio e il personale dell'ufficio.

■ La missione del Mediatore europeo

La funzione del Mediatore europeo è istituita dal trattato di Maastricht in quanto parte della cittadinanza dell'Unione europea. Il Mediatore tratta denunce relative ai casi di cattiva amministrazione

Il Mediatore tratta denunce relative ai casi di cattiva amministrazione che coinvolgono istituzioni e organi comunitari.

zione che coinvolgono istituzioni e organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giudiziarie.

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

Oltre a dare un seguito alle denunce di cittadini, imprese e associazioni, il Mediatore europeo opera autonomamente avviando indagini di propria iniziativa, incontrando membri e funzionari delle istituzioni e degli organi comunitari e svolgendo un'azione di sensibilizzazione presso i cittadini per informarli dei loro diritti e delle modalità per esercitarli.

■ Denunce e indagini

Panoramica delle denunce esaminate

Nel 2008 sono state registrate dall'ufficio¹ 3 406 denunce rispetto alle 3 211 del 2007. Quasi il 60 % di tutte le denunce registrate dal Mediatore nel 2008 è stato presentato mediante posta elettronica oppure tramite il modulo disponibile sul sito web dell'istituzione.

In totale sono state esaminate 3 346 denunce², rispetto alle 3 265 del 2007. Di tutte le denunce trattate, il 24 % (802 denunce) ricadevano nel mandato del Mediatore europeo; per il 9 % di queste indagini è stata avviata un'indagine. In quasi l'80 % dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, trasferendo la denuncia a un organismo competente o fornendo consulenza riguardo alle sedi a cui rivolgersi per una soluzione tempestiva ed efficace del problema.

Nel 2008 il principale indirizzo di posta elettronica del Mediatore è stato usato per rispondere, in totale, a 4 300 messaggi di richiesta di informazioni. Di questi 3 300 erano richieste individuali di informazioni, mentre circa 1 000 erano correlati a un mailing di massa. Nel corso dell'anno in questione il Mediatore, pertanto, ha gestito in totale più di 7 700 fra denunce e richieste di informazioni da parte dei cittadini.

Analisi delle denunce avviate

Nel 2008 sono state aperte 293 nuove indagini in seguito a denuncia. Di queste il 26 % è stato presentato da società e associazioni, mentre il rimanente 74 % è stato inoltrato da singoli cittadini.

Inoltre, il Mediatore ha intrapreso tre indagini di propria iniziativa. Di queste, due riguardavano casi che erano stati presentati da persone non autorizzate (per esempio, un denunciante che non è né cittadino o residente nell'Unione europea, né una persona giuridica che ha la sede legale in uno Stato membro). Per la terza il Mediatore si è avvalso della sua facoltà di ricorrere a un'indagine di propria iniziativa per risolvere quello che sembrava essere un problema sistematico collegato al sistema di allarme rapido della Commissione europea (OI/3/2008/FOR).

Al pari degli anni precedenti, la maggior parte delle indagini (195, vale a dire il 66 % del totale) ha interessato la Commissione europea. Ciò è comprensibile ove si consideri che le decisioni di quest'ultima incidono direttamente sui cittadini. Sono state altresì svolte 28 indagini (10 %) relative all'amministrazione del Parlamento europeo, 20 (7 %) riguardanti l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), 10 (3 %) concernenti il Consiglio dell'Unione europea e 7 (2 %) relative all'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF). Altre 37 indagini hanno riguardato altre venti istituzioni e organi dell'UE.

Le fattispecie principali di presunta cattiva amministrazione delle indagini avviate nel 2008 si possono ripartire fra le seguenti tipologie: mancanza di trasparenza, compreso il rifiuto di fornire informazioni (107 casi, pari al 36 % del totale), iniquità o abuso di potere (59 casi, 20 %), carenze procedurali (27 casi, 9 %), negligenza (25 casi, 8 %), ritardi evitabili (24 casi, 8 %), errori giuridici (21 casi, 7 %), discriminazione (14 casi, 5 %) e mancato adempimento degli obblighi, ovvero casi in cui la Commissione europea ha omesso di esercitare la propria funzione di «custode del trattato» nei confronti degli Stati membri (14 casi, 5 %).

Nel 2008 il Mediatore ha archiviato 355 indagini (rispetto alle 348 del 2007). Di queste indagini, 352 erano relative a denunce e tre a indagini di propria iniziativa. La maggior parte delle indagini sono state concluse nell'arco di un anno (52 %). Per più di un terzo (36 %) è stato archiviato entro un periodo di tre mesi. In media, per archiviare un'indagine sono stati necessari 13 mesi.

1. Da quest'anno la relazione annuale del Mediatore europeo utilizza la categoria statistica «denunce registrate» in luogo della categoria «denunce pervenute», per fare una distinzione tra le denunce effettivamente registrate nell'arco di un determinato anno solare da quelle pervenute nello stesso periodo ma registrate soltanto l'anno successivo.

2. La categoria statistica «esaminate» significa che l'analisi volta a stabilire se la denuncia (i) rientra nel mandato del Mediatore, (ii) soddisfa i criteri di ammissibilità e (iii) contiene elementi fondati per giustificare l'avvio di un'indagine, è stata completata. Per il tempo necessario a svolgere quest'analisi, il numero di denunce «esaminate» in un determinato anno è diverso dal numero di denunce «registrate» nello stesso periodo.

Conclusioni delle indagini del Mediatore europeo

Laddove possibile nell'ambito delle indagini, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata. A tal fine, la cooperazione tra istituzioni e organi comunitari è essenziale. Ciò contribuisce inoltre a migliorare i rapporti tra istituzioni e cittadini e può evitare cause dispendiose in termini di costi e tempo. È stato prontamente raggiunto un esito positivo per il denunciante in 129 dei casi archiviati nel 2008 (pari al 36 % del totale). Questi casi sono stati risolti dall'istituzione oppure è stata concordata una soluzione amichevole (rispetto ai 134 casi del 2007, che a sua volta rappresentava un numero doppio rispetto ai casi trattati nel 2006).

Il 31 % dei casi (110) è stato archiviato senza che fossero riscontrati gli estremi di cattiva amministrazione. Tale esito non è necessariamente negativo per il denunciante, il quale riceve quanto-

Laddove possibile nell'ambito delle indagini, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata.

meno una spiegazione esaustiva dall'istituzione o dall'organismo interessato chiamato in causa in merito alle azioni condotte nonché il parere del Mediatore sul caso.

Il Mediatore, pur avendo rinvenuto gli estremi di cattiva amministrazione nel 15 % dei casi (53), è riuscito a ottenere un risultato positivo per il denunciante in 8 di questi casi, grazie a un progetto di raccomandazione accettato dall'istituzione interessata. In un caso in cui la Commissione si è rifiutata di accettare un progetto di raccomandazione relativo a una denuncia di discriminazione fondata sull'età (**185/2005/ELB**), il Mediatore ha trasmesso una relazione speciale al Parlamento europeo. La relazione speciale rappresenta l'ultima arma a disposizione del Mediatore, ed è l'ultimo passo materiale che egli intraprende nel trattamento di un caso. In 44 casi l'indagine è stata conclusa con un'osservazione critica rivolta all'istituzione o all'organo interessato. L'osservazione critica conferma al denunciante la fondatezza della propria denuncia e spiega all'istituzione o all'organismo interessato le azioni che hanno determinato il caso di cattiva amministrazione, allo scopo di evitare che queste si ripetano in futuro.

Sempre nell'ottica di migliorare il rendimento delle istituzioni europee in futuro, il Mediatore è ricorso con maggior frequenza a ulteriori osservazioni ove abbia individuato l'opportunità di elevare la qualità dell'amministrazione. Nel 2008 il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni in un totale di 41 casi.

Per le istituzioni e gli organi è importante dar seguito alle osservazioni critiche e alle ulteriori osservazioni avanzate dal Mediatore e intraprendere azioni per risolvere i problemi irrisolti. Con

Per le istituzioni e gli organi è importante dar seguito alle osservazioni critiche e alle ulteriori osservazioni avanzate dal Mediatore e intraprendere azioni per risolvere i problemi irrisolti.

questo obiettivo in mente, nel 2008 il Mediatore ha pubblicato sul suo sito web due studi sul seguito dato dalle istituzioni interessate a tutte le osservazioni critiche e le ulteriori informazioni formulate nel 2006 e nel 2007. Il Mediatore intende informare il pubblico con cadenza annuale in merito ai risultati raccolti sul

seguito dato dalle istituzioni alle osservazioni critiche e ulteriori.

Casi modello di buona prassi [→→→]

Otto casi archiviati nel 2008 costituiscono esempi di buona prassi. Essi sono un esempio per tutte le istituzioni e gli organi comunitari di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore.

L'**Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO)** ha accettato di comunicare ai candidati, su richiesta, i criteri di valutazione usati nelle procedure di selezione oltre che una tabella dei singoli punteggi conseguiti. Questo risultato è il frutto di un'indagine di propria iniziativa avviata dal Mediatore, che ha elogiato EPSO per aver adottato questo approccio trasparente (**01/5/2005/PB**). L'**Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF)** ha risposto in maniera costruttiva a una richiesta di accesso a documenti. Fornendo due copie della relazione in oggetto, una con i dati personali del denunciante e l'altra priva di questi dati, l'Ufficio è riuscito a rispettare le norme dell'UE relative all'accesso ai documenti dimostrandosi nel contempo disponibile ad adottare un approccio orientato ai cittadini (**754/2007/BU**). Sempre per quanto concerne l'accesso a documenti e informazioni, una cittadina austriaca ha denunciato al Mediatore l'inadeguatezza delle informazioni che aveva ricevuto dalla cancelleria della **Corte europea di giustizia**. Dopo l'intervento del Mediatore, la cancelleria ha inviato alla denunciante una lettera con informazioni più dettagliate, confermando al

Mediatore di aver aggiunto tali informazioni supplementari nei propri modelli standard di missive utilizzati per casi analoghi (2448/2008/WP).

Il Mediatore ha elogiato la **Commissione** per l'approccio costruttivo adottato in due casi di controversie in materia contrattuale. In una controversia con una società italiana avente a oggetto un pagamento nell'ambito di un progetto dell'UE per l'erogazione di acqua potabile a un gruppo di sfollati in Liberia, la Commissione ha adottato una condotta coerente e costruttiva per tutto il procedimento, al punto da accettare di effettuare altri pagamenti correlati individuati dai suoi servizi e dal denunciante. La società italiana ha quindi incassato più di 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). In un caso che ha coinvolto un istituto austriaco firmatario di un contratto di ricerca e sviluppo nel campo dell'ingegneria chimica, la Commissione ha accettato di versare 54 000 EUR. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'intervento del Mediatore, che ha invitato la Commissione a riconsiderare la propria decisione di rifiutare la liquidazione di un importo aggiuntivo a causa di un ritardo dell'istituto nella trasmissione dei consuntivi di spese (3784/2006/FOR). Nel caso 2672/2008/VL il Mediatore è ricorso a una procedura d'indagine semplificata ed è stato invitato a osservare che la Commissione aveva risposto positivamente, risolvendo in maniera rapida ed esemplare una disputa concernente messaggi di posta elettronica tra un ricercatore universitario e un funzionario della commissione.

Ulteriori esempi di buona prassi sono il caso 1162/2007/FOR, in cui il **Consiglio** ha accettato di offrire un indennizzo volontario di 1 000 EUR quale riconoscimento del disagio e dello stress subiti dal denunciante. Inizialmente il Consiglio aveva proposto al denunciante un contratto di un anno ma, realizzando che costui avrebbe compiuto 65 anni in quel periodo, ha modificato la sua proposta. Infine, per il terzo anno consecutivo merita una nota di plauso la reazione dell'**Agenzia europea per la sicurezza aerea** (AESA) a una denuncia portata alla sua attenzione. Nel caso 893/2006/BU, l'AESA non solo si è scusata per un errore fatto nell'ambito di una procedura di selezione, ma ha anche accettato di fornire al denunciante le informazioni richieste, impegnandosi a fare lo stesso in occasione di future procedure.

Analisi tematica delle indagini archiviate

Le decisioni conclusive sono generalmente pubblicate sul sito Internet del Mediatore europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in inglese e nella lingua del denunciante, se diversa. Nel

Le decisioni conclusive sono generalmente pubblicate sul sito Internet del Mediatore europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in inglese e nella lingua del denunciante, se diversa.

2008 il Mediatore ha adottato per le sue decisioni un nuovo formato e una nuova struttura che, pur mantenendo i fatti essenziali e l'analisi fondamentale, accorcia il testo della decisione, rendendolo in tal modo più fruibile e quindi più accessibile.

Una sintesi di alcuni casi è disponibile sul sito web dell'istituzione in tutte le 23 lingue ufficiali dell'UE. Le sintesi proposte rispecchiano la varietà di ambiti, di istituzioni e organi comunitari interessati dalle 355 decisioni di archiviazione adottate nel 2008 nonché le diverse ragioni alla base dell'archiviazione.

La sezione 3.5 della relazione analizza le conclusioni di fatto e di diritto più significative contenute nelle decisioni del Mediatore del 2008. La sezione contiene una classificazione tematica in base all'oggetto dell'indagine, articolata in sette principali categorie³:

- Trasparenza, accesso pubblico e dati personali;
- Il ruolo di custode del trattato della Commissione;
- Aggiudicazione di appalti e assegnazione di sovvenzioni;
- Esecuzione di contratti;
- Amministrazione e statuto del personale;
- Concorsi e procedure di selezione;
- Questioni istituzionali, politiche e di altro genere.

3. In base alle indagini avviate nel 2008, la suddivisione a seconda dell'oggetto generale è la seguente: trasparenza (26 %), questioni istituzionali e politiche (17 %), il ruolo di custode del trattato della Commissione (17 %), concorsi e procedure di selezione (14 %), amministrazione e statuto del personale (10 %), esecuzione di contratti (8 %), aggiudicazione di gare d'appalto o assegnazione di sovvenzioni (8 %).

La prima sezione dell'analisi tematica riesamina le decisioni adottate dal Mediatore nel 2008 sulle denunce riguardanti (i) l'accesso pubblico ai documenti, (ii) l'accesso pubblico alle informazioni e (iii) la protezione di dati personali e il diritto degli interessati di accedere ai propri dati. Le questioni esaminate vanno dai ritardi accumulati nell'autorizzare l'accesso ai documenti alle divergenze d'interpretazione delle eccezioni previste dal regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso pubblico ai documenti⁴. Sono altresì analizzati i casi in cui il Mediatore si è consultato con il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD) sugli aspetti correlati alla protezione dei dati in questioni legate alla trasparenza.

La seconda categoria di casi interessa le denunce mosse nei confronti della Commissione europea nel suo ruolo di custode del trattato. Il Mediatore è autorizzato a esaminare gli aspetti sia procedurali che sostanziali del trattamento di tali casi da parte della Commissione. Per quanto concerne gli aspetti sostanziali, l'analisi del Mediatore è volta a verificare se le conclusioni tratte dalla Commissione sono ragionevoli e se sono ben argomentate e spiegate ai denunciati con dovizia di dettagli. Per quanto concerne gli aspetti procedurali, il principale punto di riferimento nelle indagini del Mediatore è la comunicazione della Commissione relativa ai rapporti con gli autori di denunce in materia di violazioni del diritto comunitario⁵. Tra le censure esaminate in relazione a questi casi nel 2008 vi sono stati i ritardi, la trasmissione al denunciante di informazioni inadeguate e la mancata registrazione delle denunce.

La terza sezione dell'analisi tematica tratta le denunce sporte in materia di aggiudicazione, o mancata aggiudicazione, di gare d'appalto e sovvenzioni. In questi casi l'esame del Mediatore è limitato alla verifica della conformità delle norme che disciplinano la procedura, della correttezza dei fatti e dell'assenza di errori manifesti nella valutazione o della sussistenza degli estremi di abuso di potere. Il Mediatore può altresì appurare se le istituzioni hanno ottemperato al loro obbligo di motivazione e se tali motivazioni sono coerenti e ragionevoli. Nel 2008 il Mediatore ha esaminato situazioni di gestione impropria di procedure d'appalto, informazione inadeguata e accuse infondate.

Nella quarta categoria rientrano i casi in cui i denunciati contestano il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali da parte delle istituzioni. In merito alle dispute di natura contrattuale, il Mediatore ritiene giustificato limitarsi nella propria indagine a stabilire se l'istituzione o l'organismo comunitario abbiano trasmesso un resoconto coerente e ragionevole della base giuridica sottesa alle sue azioni e dei motivi per cui tale istituzione o organismo considera giustificata la propria visione della posizione contrattuale. Nel 2008 il Mediatore ha analizzato questioni di ritardo nei pagamenti, trattamento iniquo e problemi relativi ai subcontraenti.

La quinta categoria riguarda le denunce aventi a oggetto le attività amministrative delle istituzioni, in particolare in termini di applicazione dello statuto dei funzionari delle Comunità europee e altri testi pertinenti. La natura di questi casi è disparata e questa fattispecie interessa quasi tutte le istituzioni e gli organi dell'UE.

La sesta sezione dell'analisi tematica prende in esame le denunce incentrate sui concorsi pubblici e su altre procedure di selezione. La maggior parte di questi casi vede il coinvolgimento dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) e riguarda problemi quali la mancanza di trasparenza, difficoltà materiali incontrate nello svolgimento delle prove d'esame e i sospetti di trattamento iniquo.

L'ultima categoria è estesa a una gamma di denunce mosse nei confronti delle istituzioni in relazione alle loro attività di definizione di politiche o al loro funzionamento generale.

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

5. Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Mediatore europeo relativa ai rapporti con gli autori di denunce in materia di violazioni del diritto comunitario, GU 2002 C 244, pag. 5.

■ Rapporti con istituzioni, difensori civili e altre parti interessate

Rapporti con istituzioni e organi dell'Unione europea

Il Mediatore europeo riconosce un'enorme importanza al mantenimento di relazioni costruttive con le istituzioni e gli organi dell'Unione europea, che favoriscono il raggiungimento dei risultati

Il Mediatore europeo riconosce un'enorme importanza al mantenimento di relazioni costruttive con le istituzioni e gli organi dell'Unione europea, che favoriscono il raggiungimento dei risultati migliori per gli autori delle denunce.

migliori per gli autori delle denunce. Nel 2008 il Mediatore ha continuato a incontrare periodicamente i membri e i funzionari delle istituzioni, per discutere il modo in cui è possibile elevare ulteriormente la qualità dell'amministrazione dell'UE.

Particolarmente significativi sono stati nel 2008 gli incontri con rappresentanti del Parlamento, del Consiglio e della Commissione correlati alla revisione dello statuto del Mediatore. Dopo un parere positivo della Commissione e l'approvazione del Consiglio, il 18 giugno il Parlamento ha adottato una decisione⁶ sulla revisione dello statuto. Tra le attività interistituzionali svolte dal Mediatore nel corso dell'anno c'è stata anche la riforma in atto del regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso pubblico ai documenti⁷.

Il Mediatore europeo incontra regolarmente membri e funzionari delle istituzioni comunitarie. La foto ritrae il Mediatore europeo DIAMANDOUROS con il Presidente del Parlamento europeo PÖTTERING. Strasburgo, 12 marzo 2008.



Tra gli altri momenti importanti dell'anno in questione vale la pena menzionare la firma di un memorandum d'intesa⁸ con il presidente della Banca europea per gli investimenti e l'accordo raggiunto con tutte le agenzie dell'Unione, che hanno accettato il Codice europeo di buona condotta amministrativa. Il Mediatore si è incontrato periodicamente con rappresentanti dell'Ufficio europeo di selezione del personale per contribuire a promuovere i più elevati standard di servizio ai cittadini nel corso delle procedure di selezione.

Nel 2008 il Mediatore ha continuato a curare i contatti con gli altri organi e istituzioni, incontrando rappresentanti chiave della Corte europea di giustizia, del Tribunale di primo grado, del Tribunale della funzione pubblica e dell'Agenzia europea per i diritti fondamentali. In novembre il Mediatore ha illustrato le proprie attività ai membri della rete SOLVIT; inoltre, in occasione di un evento organizzato per celebrare il quinto anniversario del Garante europeo della protezione dei dati, ha presentato una panoramica dei rapporti con questa istituzione. Infine, all'inizio dell'anno il Mediatore ha incontrato i presidenti dei comitati del personale delle istituzioni comunitarie per descrivere il proprio contributo in favore del miglioramento della qualità dell'amministrazione dell'Unione europea.

6. Decisione 2008/587 del Parlamento europeo, che modifica la decisione 94/262/CECA, CE, Euratom concernente lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU 2008 L 189, pag. 25.

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

8. Protocollo d'intesa tra il Mediatore europeo e la Banca europea per gli investimenti relativo all'informazione in merito alle politiche, norme e procedure della Banca ed al trattamento delle denunce, incluse quelle presentate da cittadini di paesi terzi non residenti nell'Unione europea, GU 2008 C 244, pag. 1.

Rapporti con difensori civici e organismi analoghi

Molti denuncianti si rivolgono al Mediatore europeo per problemi che, in realtà, riguardano l'amministrazione nazionale, regionale o locale. Per far sì che le denunce dei cittadini relative al diritto

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

dell'Unione europea siano trattate in maniera pronta ed efficace, il Mediatore europeo collabora strettamente con i suoi omologhi negli Stati membri. Questa cooperazione ha luogo principalmente nell'ambito della rete europea dei difensori civici. Attualmente la rete europea di difensori civici comprende quasi

90 uffici in 31 paesi con una copertura nazionale e regionale all'interno dell'Unione e una copertura nazionale nei paesi candidati all'adesione all'Unione europea, Norvegia e Islanda. Fa parte a pieno titolo della rete anche la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

La rete è finalizzata, tra l'altro, ad agevolare il rapido trasferimento delle denunce al difensore civico competente, o a un organo simile. Nel corso del 2008, in 1 079 casi il Mediatore ha trasferito la denuncia a un membro della rete europea dei difensori civici o ha suggerito al denunciante di contattare un membro della rete.

La sezione 4.2 della relazione descrive le attività della rete nel 2008, il cui apice è stato il Sesto seminario dei difensori civici nazionali degli Stati membri dell'UE, tenutosi a Berlino in novembre. Il seminario è stato organizzato congiuntamente dal Mediatore europeo e dal presidente della Commissione per le petizioni del Parlamento regionale di Berlino, il sig. Ralf HILLENBERG. Hanno partecipato al seminario circa 90 persone. Il tema del seminario erano le denunce e le petizioni esposte dalle persone vulnerabili. Sempre nel 2008 si sono incontrati a Strasburgo anche i funzionari di collegamento all'interno della rete.

Le visite informative organizzate congiuntamente ai difensori civici degli Stati membri e dei paesi candidati si sono dimostrate estremamente efficaci per sviluppare la rete. Nel corso del 2008, il Mediatore europeo ha fatto visita ai suoi omologhi difensori civici a Cipro (marzo), in Grecia (maggio), in Lettonia (settembre) e in Lituania (ottobre).

La rete è anche un valido strumento per lo scambio di informazioni sul diritto dell'Unione europea e sulle migliori prassi, sia attraverso i succitati seminari, sia tramite un bollettino biennale, una piattaforma elettronica per la discussione e la condivisione di documenti nonché un servizio elettronico di informazione quotidiana. Oltre a regolari scambi informali di informazioni nell'ambito della rete, esiste una speciale procedura attraverso la quale i difensori civici nazionali o regionali possono chiedere risposte scritte a quesiti riguardanti il diritto comunitario e la sua interpretazione, ivi compresi quelli che sorgono nel trattamento di casi specifici. Nel 2008 sono pervenute otto nuove richieste.

Il Mediatore europeo collabora strettamente con i suoi omologhi negli Stati membri attraverso la rete europea dei difensori civici. I funzionari di collegamento rappresentano il primo punto di contatto della rete nell'ambito degli uffici dei difensori civici nazionali. Il Sesto seminario dei funzionari di collegamento si è tenuto a Strasburgo dall'1 al 3 giugno 2008.



Rapporti con altre parti interessate

Il Mediatore europeo si impegna a garantire che ogni cittadino o organizzazione che abbia problemi con le istituzioni o gli organismi dell'Unione europea sia a conoscenza del proprio diritto di denunciare l'istituzione per cattiva amministrazione.

Il Mediatore europeo si impegna a garantire che ogni cittadino o organizzazione che abbia problemi con le istituzioni o gli organi dell'Unione europea sia a conoscenza del proprio diritto a denunciare l'istituzione per cattiva amministrazione. Nella sezione 4.3 della relazione è riportata una sintesi dei numerosi modi utilizzati nel 2008 dal Mediatore per informare l'opinione pubblica sul diritto a denuncia. Il Mediatore o membri del suo staff hanno partecipato con un intervento a 135 presentazioni destinate a gruppi interessati alle attività dell'ufficio. Le principali iniziative mediatiche del Mediatore nel 2008, nel corso di questi eventi, sono state conferenze stampa a Bruxelles, Budapest e Strasburgo, nonché ad Atene, Nicosia, Riga e Vilnius. Sono stati redatti diciassette comunicati stampa, che sono stati distribuiti a giornalisti e alle parti interessate di tutta l'Europa nel corso dell'anno. Sono stati trattati, tra gli altri, argomenti quali la trasparenza nel campo delle indennità dei deputati, la revisione dello statuto del Mediatore e la riforma delle norme dell'UE sull'accesso pubblico ai documenti.

Tra le pubblicazioni di maggior spicco nel 2008 dev'essere menzionata una nuova guida alle attività del Mediatore, prodotta nelle 23 lingue ufficiali dell'UE. Il sito web del Mediatore è stato regolarmente aggiornato con decisioni, comunicati stampa e dettagli delle sue attività di comunicazione. Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2008 il sito del Mediatore ha ricevuto circa 440 000 visitatori, la maggior parte dei quali provenienti dal Regno Unito, seguito da Germania, Francia, Spagna e Italia.

Per sensibilizzare in merito al proprio operato e intensificare i rapporti di lavoro con i suoi omologhi nazionali e regionali, il Mediatore europeo effettua regolarmente visite di informazione negli Stati membri e nei paesi candidati. In occasione della sua visita in Lituania, il Mediatore ha tenuto una conferenza pubblica per funzionari statali e studenti universitari e ha incontrato rappresentanti della comunità imprenditoriale lituana, nonché varie organizzazioni non governative. La foto ritrae alcuni partecipanti all'incontro, fra cui rappresentanti dell'ordine degli avvocati lituano, della camera di commercio, industria e artigianato lituana e della confederazione lituana dei datori di lavoro.



Risorse

La sezione 5.1 della relazione riporta una sintesi della struttura dell'ufficio del Mediatore e fornisce alcune informazioni biografiche sul Mediatore e il suo personale.

Nel 2008 è stato realizzato nell'ufficio del Mediatore un ambizioso programma di ristrutturazione interna.

Nel 2008 è stato realizzato nell'ufficio del Mediatore un ambizioso programma di ristrutturazione interna, che è entrato in vigore il 1° luglio e ha implicato la creazione di quattro unità all'interno di ciascuno dei dipartimenti esistenti: il dipartimento legale e il dipartimento amministrazione e finanza. Scopo della ristrutturazione è definire una struttura dirigenziale in cui i due capi di dipartimento dell'ufficio, vale a dire i direttori, che riferiscono alla segreteria generale, sono assistiti ciascuno da quattro capi unità con accresciute prerogative dirigenziali.

La sezione 5.1 contiene inoltre informazioni sui ritiri e sulle riunioni del personale dell'ufficio. I ritiri del personale sono parte integrante della pianificazione strategica del Mediatore, soprattutto perché forniscono utili orientamenti per la definizione delle politiche e la preparazione del piano annuale di gestione (AMP). Essi rientrano nell'ambito di un ciclo annuale di eventi che offrono al personale e ai tirocinanti un'opportunità di condividere opinioni sui soggetti direttamente collegati alle attività del Mediatore. L'istituzione ha organizzato il suo secondo ritiro dal 27 al 29 febbraio 2008. Il riscontro immediato fornito dal personale è un segno inequivocabile che questo evento ha rappresentato un'esperienza molto positiva, e che gli argomenti e i temi discussi sono stati giudicati estremamente pertinenti.

Nel 2008 la tabella dell'organico del Mediatore era rimasta invariata rispetto al 2006 e al 2007, con 57 effettivi. Gli stanziamenti di bilancio nel 2008 ammontavano a 8 505 770 EUR.



Il mandato e le procedure del Mediatore

QUESTO capitolo spiega nel dettaglio il ruolo del Mediatore europeo, tra cui il fondamento giuridico della sua attività, una descrizione del suo mandato e informazioni riguardanti la ricevibilità e la fondatezza delle indagini. Sono inoltre riportati esempi di casi trattati nel 2008 allo scopo di illustrare questi fattori e di puntare i riflettori su sviluppi specifici come la revisione dello statuto del Mediatore. Il capitolo termina con una panoramica delle procedure utilizzate dal Mediatore per il trattamento delle denunce e per la conduzione delle indagini, compreso il crescente ricorso a procedure informali finalizzate a una risoluzione tempestiva delle denunce.

2.1 Il diritto a presentare denunce al Mediatore europeo

La facoltà di denuncia al Mediatore europeo è un diritto dei cittadini dell'Unione europea (articolo 21 del trattato CE), sancito dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea¹ (Article 43).

La facoltà di denuncia al Mediatore europeo è un diritto dei cittadini dell'Unione europea.

I casi di eventuale cattiva amministrazione sono portati all'attenzione del Mediatore prevalentemente a mezzo di denuncia. La trattazione di tali denunce rappresenta l'aspetto più significativo del ruolo reattivo del Mediatore. Il Mediatore può avviare indagini di propria iniziativa, assumendo del pari un ruolo proattivo nel contrastare la cattiva amministrazione (v. sezione successiva).

2.2 Fondamento giuridico dell'attività del Mediatore

Il Mediatore opera in conformità dell'articolo 195 del trattato CE, dello statuto del Mediatore e delle disposizioni di esecuzione adottate ai sensi dell'articolo 14 dello statuto stesso.

Revisione dello statuto del Mediatore

Il Parlamento europeo ha adottato lo statuto nel 1994². Dopo un'attenta revisione, nel 2006 il Mediatore è giunto alla conclusione che lo statuto offre ancora oggi un buon quadro legale per le sue attività, ma che l'introduzione di alcune piccole modifiche potrebbe consentirgli di lavorare in maniera più efficace, a vantaggio dei cittadini europei. Nel giugno 2008, alla luce di una relazione della commissione per gli affari costituzionali (di cui è stata relatrice la sig.ra Anneli JÄÄTEENMÄKI, membro del Parlamento), il Parlamento europeo ha adottato una decisione³ per la revisione dello statuto, entrata in vigore il 31 luglio 2008.

Le due modifiche principali introdotte rafforzano la facoltà di indagine del Mediatore. In primo luogo, nel corso di un'indagine il Mediatore può accedere adesso, senza alcun

1. La Carta è stata inizialmente proclamata nel dicembre 2000 e sottoscritta e nuovamente proclamata il 12 dicembre 2007, prima della firma del trattato di Lisbona il 13 dicembre 2007, GU 2007 C 303, pag. 1.

2. Decisione 94/262 del Parlamento europeo, del 9 marzo 1994, sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU 1994 L 113, pag. 15.

3. Decisione 2008/587 del Parlamento europeo, che modifica la decisione 94/262 sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU 2008 L 189, pag. 25.

limite, ai documenti in possesso delle istituzioni e degli organi dell'UE. Le istituzioni e gli organi dell'UE non possono più opporre un rifiuto alla consultazione dei documenti per «ragioni debitamente motivate dalla segretezza». In secondo luogo, i funzionari dell'UE che forniscono prove al Mediatore non sono più tenuti a rendere dichiarazioni «a nome delle loro amministrazioni e in base alle istruzioni di queste». Sono inoltre chiarite e consolidate le disposizioni che impongono al Mediatore di mantenere la segretezza dei documenti e delle informazioni. Infine, l'articolo 5 dello statuto fornisce al Mediatore una base per collaborare con le istituzioni e gli organismi degli Stati membri responsabili della promozione e della protezione dei diritti fondamentali.

Il 3 dicembre 2008 il Mediatore ha revisionato le sue disposizioni di esecuzione per allinearle con le modifiche introdotte nello statuto e per fare in modo che tengano conto dell'esperienza maturata dal 2004, anno in cui sono stati apportati cambiamenti per l'ultima volta. Le nuove disposizioni di esecuzione, entrate in vigore il 1° gennaio 2009, sono intese a mantenere e rafforzare la fiducia degli autori delle denunce, ma anche delle istituzioni, verso le indagini del Mediatore. In particolare:

- il **denunciante** ha la certezza: (i) di poter visionare tutti i materiali che l'istituzione interessata decide di trasmettere al Mediatore nell'ambito della preparazione del proprio parere sulla denuncia, o in risposta a ulteriori indagini (ii) che il Mediatore ha pieno accesso a tutte le informazioni e a tutti i documenti che considera pertinenti per l'indagine;

- le **istituzioni** hanno la certezza che, quando il Mediatore chiede di poter visionare documenti o di avere informazioni in più rispetto a quelle fornite nel parere e nelle risposte dell'istituzione a ulteriori indagini, o quando esamina il fascicolo, né il pubblico né l'autore della denuncia può accedere a informazioni o documenti che l'istituzione segnala come riservati. ■

Lo statuto e le disposizioni di esecuzione sono disponibili sul sito web del Mediatore (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Le disposizioni di esecuzione sono disponibili anche in formato cartaceo presso l'ufficio del Mediatore.

■ Denunce e indagini condotte su iniziativa del Mediatore

L'articolo 195 del trattato CE abilita il Mediatore a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro. Il Mediatore è altresì legittimato ad avviare indagini di propria iniziativa. La facoltà di svolgere questo tipo di indagini consente al Mediatore di esaminare i casi di eventuale cattiva amministrazione portati alla sua attenzione da persone non legittimate a presentare denuncia. In queste fattispecie il Mediatore offre agli interessati, nel corso dell'indagine, le stesse opportunità procedurali di cui potrebbero usufruire ove fossero legittimati a presentare denuncia. Il Mediatore di norma valuta caso per caso l'opportunità di avviare o meno un'indagine di propria iniziativa. Nel 2008 sono state avviate due indagini su iniziativa del Mediatore.

Protocollo d'intesa con la Banca europea per gli investimenti (BEI)

Nella relazione annuale del 2006 il Mediatore ha dichiarato che, ove continuassero a sussistere le risorse, intendeva ricorrere al proprio potere di iniziativa ogniqualvolta l'unica ragione per non indagare a fronte di una denuncia di cattiva amministrazione in capo alla Banca europea per gli investimenti (BEI) nella concessione di prestiti al di fuori dell'Unione europea (prestiti esteri) fosse la non cittadinanza o la non residenza nell'Unione del denunciante. Nella sua risoluzione del 25 ottobre 2007 il Parlamento

europeo ha accolto con favore la dichiarazione di intenti del Mediatore e lo ha invitato a considerare la conclusione di un protocollo d'intesa con la BEI.

Nel dicembre 2007 il Mediatore ha scritto al presidente della BEI proponendogli di avviare un dibattito sulla formulazione di un protocollo d'intesa. Il protocollo d'intesa⁴ è stato sottoscritto dal Mediatore e dal presidente della BEI il 9 luglio 2008. L'obiettivo dell'accordo è potenziare la protezione delle parti interessate in relazione a eventuali episodi di cattiva amministrazione nell'ambito delle attività della BEI. Il protocollo prevede che la protezione delle parti interessate sia estesa anche alle persone che non siano cittadini o residenti di uno degli Stati membri dell'UE o che non abbiano sede legale in uno di essi (v. informazioni nella sezione 4.1). ■

Il Mediatore è inoltre legittimato a ricorrere al proprio potere di iniziativa per affrontare quello che sembra essere un problema sistemico nelle istituzioni. Nel 2008 ciò è accaduto in un'occasione:

Indagine di propria iniziativa in relazione al sistema di allarme rapido

Il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa in relazione al «sistema di allarme rapido» (Ews). Questo sistema computerizzato contiene un elenco di società, ONG, associazioni o altri soggetti che, a detta della Commissione, rappresentano una minaccia agli interessi finanziari dell'UE. Il Mediatore, pur riconoscendo che è estremamente importante che la Commissione si adoperi per proteggere gli interessi finanziari dell'UE, insiste sul fatto che le parti interessate ricevano un trattamento equo, nel dovuto rispetto del principio giuridico fondamentale della presunzione d'innocenza.

Pertanto, il Mediatore ha chiesto alla Commissione di fornire dettagli sul numero di soggetti inseriti nell'Ews oltre che sulla base giuridica sottesa alla preparazione delle varie categorie di allarme del sistema. Ha chiesto inoltre alla Commissione di chiarire la sua strategia di informazione nei confronti di tali soggetti e di spiegare i meccanismi disponibili per presentare ricorso avverso l'inserimento nell'Ews.

OI/3/2008/FOR ■

Nel 2008 è stata archiviata la seguente indagine di propria iniziativa:

Indagine di propria iniziativa riguardante la puntualità dei pagamenti effettuati dalla Commissione

Nel dicembre 2007 il Mediatore ha avviato la sua seconda indagine relativa alla puntualità dei pagamenti effettuati dalla Commissione. Dall'indagine è emerso che il ritardo nei pagamenti continua a essere un problema serio. Se, da un lato, il Mediatore ha elogiato la Commissione per le misure già intraprese al fine di ridurre i ritardi nei pagamenti, dall'altro lato ha esortato l'istituzione a migliorare ulteriormente la sua prestazione in tal senso, soprattutto nei confronti dei contraenti più vulnerabili come i singoli cittadini e le piccole e medie imprese e organizzazioni. Il Mediatore ha annunciato di voler avviare un'ulteriore indagine all'inizio del 2009.

OI/5/2007/GG ■

4. Protocollo d'intesa tra il Mediatore europeo e la Banca europea per gli investimenti relativo all'informazione in merito alle politiche, norme e procedure della Banca ed al trattamento delle denunce, incluse quelle presentate da cittadini di paesi terzi non residenti nell'Unione europea, GU 2008 C 244, pag. 1.

2.3 Il mandato del Mediatore europeo

L'articolo 195 del trattato CE abilita il Mediatore a ricevere le denunce riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni o degli organi comunitari, salvo la Corte di giustizia e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali. Una denuncia, pertanto, esula dal mandato nei casi in cui:

- (i) non sono coinvolti istituzioni o organi comunitari;
- (ii) la questione riguarda la Corte di giustizia o il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali;
- (iii) non si tratta di un'ipotesi di cattiva amministrazione.

Qui di seguito, si riporta un approfondimento relativo a ciascuno di questi punti.

■ Istituzioni e organi comunitari

Il mandato del Mediatore europeo interessa le istituzioni e gli organi comunitari. Peraltro, mentre le istituzioni sono elencate all'articolo 7 del trattato, non esistono definizioni o elenchi ufficiali degli

Le denunce nei confronti di autorità pubbliche degli Stati membri esulano dal mandato del Mediatore europeo, anche ove riguardino questioni di diritto comunitario.

organi comunitari. Il termine comprende organi istituiti dai trattati, come il Comitato economico e sociale e la Banca centrale europea nonché organi istituiti dalla legislazione ai sensi dei trattati, comprese le agenzie come l'Agenzia europea dell'ambiente e l'Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne (FRONTEx).

Le denunce nei confronti di autorità pubbliche degli Stati membri esulano dal mandato del Mediatore europeo, anche ove riguardino questioni di diritto comunitario. Molte di queste denunce rientrano nel mandato dei difensori civici nazionali e regionali appartenenti alla rete europea dei difensori civici (per maggiori dettagli v. sezione 3.6).

Esempio di denuncia che non riguarda un'istituzione o un organismo dell'UE

Un cittadino olandese riferiva di dover versare un importo mensile di 14 EUR per effettuare bonifici via Internet dal suo conto corrente francese al suo conto corrente olandese. Poiché la denuncia era indirizzata a una banca francese, la questione esulava dal mandato del Mediatore europeo.

Il Mediatore ha informato il denunciante dell'esistenza del regolamento (CE) n. 2560/2001, che mira a eliminare differenze di prezzo tra i pagamenti transfrontalieri e quelli nazionali. Ha altresì fornito il link al sito web della Commissione europea dedicato a questo argomento. Infine, ha informato il denunciante che, poiché il caso avrebbe potuto implicare una violazione del diritto comunitario, quest'ultimo avrebbe potuto rivolgersi direttamente alla Commissione.

Caso riservato ■

Un denunciante si rivolgeva al Mediatore europeo per aver incontrato dei problemi in relazione ai suoi diritti pensionistici nel Liechtenstein. Tali problemi riguardavano il fatto che, pur avendo lavorato in Liechtenstein, il denunciante aveva risieduto in Austria. Oggetto della denuncia era una presunta violazione, da parte del governo del Liechtenstein, del diritto comunitario in materia di applicazione dei regimi di sicurezza sociale ai lavoratori dipendenti e alle loro famiglie che circolano nella Comunità.

Il Mediatore tuttavia non era competente a trattare la denuncia, poiché essa non riguardava un'istituzione o un organo comunitario. Al denunciante è stato quindi consigliato di presentare una denuncia all'Autorità di vigilanza EFTA.

505/2008/TJ ■

Un denunciante contattava il Mediatore per denunciare il dispendio di denaro rappresentato dalle sessioni plenarie del Parlamento europeo di Strasburgo, che pertanto dovrebbero terminare. Il Mediatore ha spiegato al denunciante che la decisione in merito al luogo in cui organizzare le sessioni plenarie spettava unicamente agli Stati membri. Ha aggiunto che la commissione per le petizioni del Parlamento europeo avrebbe potuto esaminare il caso sollevato dal denunciante.

2759/2008/DH ■

■ I tribunali nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali

Il Mediatore non è legittimato a esaminare denunce contro la Corte di giustizia o il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali. Il caso seguente è utile per illustrare questo punto.

Denuncia contro la Corte di giustizia delle Comunità europee nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali

Un cittadino tedesco si rivolgeva al Mediatore europeo facendo riferimento a una sentenza della Corte di giustizia europea concernente l'abrogazione dell'aiuto alla proprietà immobiliare (*Eigenheimzulage*) in Germania. La Corte aveva statuito che, escludendo la possibilità che tale aiuto fosse concesso a cittadini che versavano regolarmente le tasse in Germania pur risiedendo in un altro Stato membro, la Germania violava il diritto comunitario. Il denunciante contestava il modo in cui la sentenza era stata attuata in Germania.

In particolare, il denunciante sembrava sostenere che la Corte di giustizia fosse tenuta a specificare nella sua sentenza le misure attuative della stessa. La denuncia riguardava quindi l'attività giudiziaria della Corte di giustizia ed esulava pertanto dal mandato del Mediatore.

Il denunciante è stato informato della possibilità di rivolgersi alla commissione per le petizioni del Parlamento federale tedesco (*Bundestag*) o di presentare denuncia alla Commissione europea (che aveva avviato l'azione contro la Germania dinanzi alla Corte di giustizia).

376/2008/CD ■

■ Cattiva amministrazione

È parere del Mediatore europeo che il concetto di cattiva amministrazione debba intendersi in senso lato e che la buona amministrazione richieda, tra l'altro, il rispetto di norme e principi giuridici, ivi compresi i diritti fondamentali. Ciononostante i principi

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

di buona amministrazione si spingono oltre: istituzioni e organi comunitari non devono limitarsi a rispettare gli obblighi giuridici, ma devono porsi al servizio dei cittadini e garantire loro un

trattamento adeguato e nel pieno rispetto dei loro diritti. Sotto questo profilo, mentre l'illegalità implica necessariamente cattiva amministrazione, non è sempre vero il contrario. Quando il Mediatore europeo rileva casi di cattiva amministrazione, non sempre si tratta per ciò stesso di comportamenti illeciti suscettibili di sanzione giudiziaria⁵.

Invitato dal Parlamento europeo a precisare il concetto di cattiva amministrazione, nella *Relazione annuale 1997* il Mediatore europeo ha quindi proposto la definizione seguente:

5. V. sentenza del Tribunale di primo grado del 28 ottobre 2004, cause riunite T-219/02 e T-337/02, *Herrera/Commissione*, punto 101, e del 4 ottobre 2006, causa T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Commissione*, punto 128.

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

Nel 1998 il Parlamento europeo ha adottato una risoluzione in cui tale definizione veniva accolta favorevolmente. Nel 1999, in seguito ad uno scambio epistolare tra il Mediatore e la Commissione, è emerso che anche quest'ultima concordava con la definizione proposta.

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

Denunce rivolte all'attività politica del Parlamento europeo

Nel 2008 due membri del Parlamento europeo denunciavano separatamente al Mediatore le sanzioni subite in seguito alle proteste sollevate nella sessione plenaria del dicembre 2007 del Parlamento europeo. In particolare, i denunciati contestavano:

- (i) le procedure previste dall'articolo 147 (Sanzioni) e dall'articolo 148 (Modalità di ricorso interno) del Regolamento del Parlamento europeo;
- (ii) l'applicazione dell'articolo 147 agli eventi che avevano fatto scattare le sanzioni. Secondo gli autori delle denunce, tali eventi non rientravano nel campo di applicazione dell'articolo 147. Essi inoltre criticavano la condotta del presidente del Parlamento nel corso della sessione plenaria in parola;
- (iii) la validità delle decisioni adottate dall'Ufficio del Parlamento sui ricorsi.

Il Mediatore ha ritenuto che l'adozione del Regolamento e la condotta delle sessioni plenarie rientrino nell'attività politica del Parlamento. Inoltre, se è vero che talune tipologie di decisioni dell'Ufficio sono di carattere amministrativo, l'Ufficio agisce tuttavia come organo politico del Parlamento quando accoglie un ricorso contro una decisione del presidente di irrogare una sanzione. Di conseguenza, le denunce non sollevavano un problema di cattiva amministrazione rientrante nelle competenze del Mediatore.

1156/2008/CHM e 1176/2008/WP ■

La Carta dei diritti fondamentali considera il diritto ad una buona amministrazione alla stregua di un diritto fondamentale dei cittadini dell'Unione (articolo 41). La consapevolezza che una cultura

La consapevolezza che una cultura del servizio ai cittadini costituisce parte integrante della buona amministrazione è un elemento importante.

del servizio ai cittadini costituisce parte integrante della buona amministrazione è un elemento importante, che non va confuso con una cultura della colpa, che alimenta per contro atteggiamenti difensivi. (Al riguardo vale la pena notare che le indagini

del Mediatore non sono una procedura disciplinare o predisciplinare.)

La strategia del Mediatore per promuovere una cultura del servizio comprende non solo varie iniziative proattive ma anche l'esame delle denunce. Un aspetto fondamentale di una cultura del servizio è la necessità di riconoscere gli errori quando si verificano e, eventualmente, di porvi rimedio. Scuse tempestive potrebbero essere sufficienti per soddisfare il denunciante, o per lo meno evitare al Mediatore di dover rivolgere una critica formale all'istituzione interessata.

Scuse di Europol in riferimento all'accesso a documenti

Un giornalista danese denunciava al Mediatore la non corretta attuazione da parte di Europol delle nuove norme sull'accesso ai documenti nel caso che riguardava il giornalista. Europol si è scusata per il disagio eventualmente arrecato dalla mancata risposta nei termini concordati, assumendosi ogni responsabilità del ritardo. In aggiunta, Europol ha assicurato che le future richieste di accesso sarebbero state evase senza ritardo.

111/2008/TS ■

In casi più complessi in cui il Mediatore riscontra una cattiva amministrazione, egli cercherà, ove possibile, di promuovere una «soluzione amichevole» accettabile sia per il denunciante sia per l'istituzione o organo interessato. È importante notare, tuttavia, che tanto le pertinenti disposizioni dello statuto (articolo 3.5⁶) quanto le disposizioni di esecuzione (articolo 6.1⁷) trovano applicazione soltanto in ipotesi di cattiva amministrazione in cui quest'ultima appaia eliminabile.

■ Codice europeo di buona condotta amministrativa

Il 6 settembre 2001 il Parlamento europeo ha approvato il Codice di buona condotta amministrativa, che le istituzioni e gli organi dell'Unione europea, le loro amministrazioni e i loro funzionari sono tenuti a rispettare nel quadro delle relazioni con il pubblico. Il Codice tiene conto dei principi di diritto amministrativo europeo contenuti nella giurisprudenza dei tribunali europei e si ispira alle leggi nazionali. Il Parlamento ha invitato anche il Mediatore ad applicare il Codice di buona condotta amministrativa. Pertanto egli tiene conto delle norme e dei principi del Codice in sede di esame delle denunce e in occasione di indagini di propria iniziativa.

Il Mediatore ha accolto favorevolmente la conferma, espressa da tutti i responsabili delle agenzie dell'Unione europea nella riunione di Lisbona del 24 ottobre 2008, di accettare il Codice europeo di buona condotta amministrativa e di valutare come pubblicizzarlo al meglio (v. sezione 4.1).

2.4 Ricevibilità e fondatezza delle indagini

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

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

Esempio di denuncia non preceduta da passi amministrativi

Un denunciante si rivolgeva al Mediatore riferendo che le autorità olandesi effettuavano periodicamente controlli alle frontiere a Vetschau, sul confine tra Paesi Bassi e Germania. Stando al denunciante, tali controlli avvenivano regolarmente nelle ore di punta, causando ingorghi. I controlli rappresentavano, a detta del denunciante, una violazione intenzionale degli accordi di Schengen, la cui attuazione nei Paesi Bassi non sarebbe stata monitorata. Poiché la Commissione europea è l'istituzione responsabile della super-

6. «Il Mediatore ricerca, per quanto possibile, assieme all'istituzione o all'organo interessato una soluzione atta a eliminare i casi di cattiva amministrazione e a soddisfare la denuncia presentata.»

7. «Se ritiene che sussista un caso di cattiva amministrazione, il Mediatore ricerca, per quanto possibile cooperando con l'istituzione interessata, una conciliazione amichevole atta ad eliminare tale caso di cattiva amministrazione e a soddisfare il denunciante.»

visione dell'attuazione degli accordi di Schengen, la denuncia veniva intesa come diretta contro la Commissione.

Alla luce del fatto che il denunciante sembrava non aver ancora contattato la Commissione, la denuncia è stata considerata irricevibile in quanto non preceduta dagli appropriati passi amministrativi. Il denunciante è stato informato del fatto che se, dopo essere stata contattata, la Commissione non avesse inviato una risposta entro un lasso di tempo ragionevole o se la sua risposta non fosse stata soddisfacente, egli avrebbe potuto inviare una nuova denuncia al Mediatore.

817/2008/BEH ■

L'articolo 195 del trattato CE stabilisce che il Mediatore «procede alle indagini che ritiene giustificate». Per evitare di dare adito ad aspettative ingiustificate tra i denunciati e per garantire un

Per evitare di dare adito ad aspettative ingiustificate tra i denunciati e per garantire un uso il più possibile ottimale delle risorse, tutte le denunce ricevibili vengono studiate attentamente per capire se vi siano ragionevoli probabilità che un'indagine produca un risultato utile.

uso il più possibile ottimale delle risorse, tutte le denunce ricevibili vengono studiate attentamente per capire se vi siano ragionevoli probabilità che un'indagine produca un risultato utile. In caso contrario, il Mediatore archivia il caso in quanto non sufficientemente fondato per avviare un'indagine. Inoltre, il Mediatore è del parere che, se una denuncia è già stata trattata quale

petizione dalla commissione per le petizioni del Parlamento europeo, generalmente non sussistono motivi per avviare un'indagine presso il Mediatore, a meno che non emergano ulteriori elementi. È importante notare che per il 44 % dei casi ricevibili trattati nel 2008 non sussistevano ragioni sufficienti per avviare un'indagine.

Esempio di denuncia in cui non sussistono ragioni sufficienti per l'avvio dell'indagine

Un cittadino greco presentava denuncia per quello che definiva il comportamento «inammissibile» di un soggetto che prestava servizio per la società privata di vigilanza della rappresentanza della Commissione in Grecia. Il denunciante aveva richiesto il nome del dipendente e aveva preteso che fossero intraprese tutte le misure necessarie affinché questa persona si comportasse correttamente in futuro e affinché si rendesse consapevole che la sua condotta aveva suscitato un'impressione estremamente negativa dei servizi della Commissione.

La Rappresentanza aveva risposto al denunciante, scusandosi per il comportamento del suddetto dipendente e rendendosi disponibile a soddisfare la richiesta iniziale del denunciante, auspicando che l'increscioso incidente non avesse compromesso la fiducia del denunciante nei confronti dell'UE. Il Mediatore ha concluso che la Commissione aveva intrapreso le misure necessarie e che non vi fossero elementi sufficienti per avviare un'indagine.

87/2008/VAV ■

2.5 Le procedure del Mediatore

Tutte le denunce inviate al Mediatore sono registrate e al denunciante viene inviato, solitamente entro una settimana dal ricevimento della denuncia, un avviso di ricevimento della stessa. La lettera di avviso di ricevimento informa il denunciante in merito alla procedura e include un numero di riferimento nonché il nominativo e il recapito telefonico della persona che se ne occupa.

La denuncia è quindi esaminata per determinare l'opportunità o meno di avviare un'indagine e il denunciante viene informato dell'esito della valutazione generalmente entro un mese. Nel caso in cui un'indagine sia avviata, al denunciante ne viene comunicata la ragione. Ove possibile, la denuncia è trasferita o il denunciante opportunamente consigliato in merito all'organo competente cui rivolgersi.

Nel corso di un'indagine il denunciante viene informato di ogni nuova azione intrapresa. Quando il Mediatore decide di chiudere il caso, egli informa il denunciante circa il risultato della denuncia e le conclusioni raggiunte. Le decisioni del Mediatore non sono giuridicamente vincolanti e non comportano diritti tutelabili a livello giurisdizionale né obblighi per il denunciante o per l'istituzione o l'organismo interessato.

■ Procedure d'indagine semplificate

In alternativa all'avvio di un'indagine scritta in relazione a un caso di possibile cattiva amministrazione, e al fine di risolvere rapidamente il problema in questione, il Mediatore può ricorrere a procedure informali flessibili, di concerto e con la collaborazione dell'istituzione o dell'organo interessato.

Nel 2008 il Mediatore è intervenuto in 101 di questi casi, riuscendo a ottenere rapidamente una risposta a corrispondenza rimasta inevasa (per ulteriori dettagli sulla procedura utilizzata in questi casi, consultare la sezione 2.9 della *Relazione annuale 1998*). La procedura semplificata è stata utilizzata, per esempio, anche nei seguenti casi, che rientrano tra i casi modello di quest'anno:

→→→ La Commissione compone una controversia sulla corrispondenza per posta elettronica in maniera rapida ed esemplare

A fronte di una controversia scaturita nell'ambito di uno scambio di messaggi di posta elettronica con la Commissione, un ricercatore si rivolgeva al Mediatore europeo. La controversia era incentrata sulla richiesta del ricercatore di poter utilizzare in una pubblicazione accademica la risposta di un funzionario a una serie di domande critiche che il ricercatore aveva posto al funzionario tramite posta elettronica. Il funzionario della Commissione si opponeva fermamente a questa eventualità. Dopo un attento esame della denuncia il Mediatore riteneva che sarebbe stato possibile comporre la controversia in maniera informale amichevole. Sia il denunciante che la Commissione si dicevano disposti a valutare questa eventualità.

Meno di un mese dopo, il denunciante informava il Mediatore che, dopo un incontro avuto con la Commissione, le parti avevano raggiunto una soluzione soddisfacente. Il Mediatore ha archiviato il caso qualificandolo come risolto dall'istituzione, elogiando il modo rapido ed esemplare con cui la Commissione aveva gestito la questione.

2672/2008/VL ■

→→→ Informazioni fornite dalla cancelleria della Corte di giustizia europea

Una cittadina austriaca inviava una lettera alla Corte di giustizia europea, comunicando la sua intenzione di denunciare l'Austria per violazione del diritto comunitario. La cancelleria della Corte informava la denunciante che la Corte era competente a giudicare questi casi soltanto se adita dalla Commissione europea o da uno Stato membro. Consigliava quindi alla denunciante di rivolgersi alla Commissione. La denunciante contattava il Mediatore riferendo che la Cancelleria non aveva specificato a chi avrebbe dovuto rivolgersi presso la Commissione.

Grazie a un intervento telefonico dei servizi del Mediatore, la Cancelleria inviava alla denunciante una lettera contenente informazioni più dettagliate. Inoltre, la Cancelleria informava il Mediatore di aver inserito queste indicazioni aggiuntive nelle sue lettere standard relative a casi analoghi.

2448/2008/WP ■

■ Apertura di un'indagine

Quando il Mediatore decide di avviare un'indagine scritta, il primo passo consiste nel trasmettere la denuncia all'istituzione o all'organismo interessato affinché formuli un parere rivolto al Mediatore, generalmente entro tre mesi di calendario. Nel 2004 il Parlamento europeo e la Commissione hanno approvato un termine più breve, pari a due mesi, per denunce contro il rifiuto di accesso ai documenti.

■ Equità della procedura

In base al principio di equità della procedura, la decisione del Mediatore in relazione a una denuncia deve tenere conto delle informazioni incluse nei documenti forniti dal denunciante oppure dall'istituzione o organismo comunitario interessato esclusivamente nel caso in cui l'altra parte abbia avuto l'opportunità di prendere visione di tali documenti e di esprimere il proprio parere in merito.

Il Mediatore trasmette quindi il parere dell'istituzione o dell'organismo comunitario al denunciante, invitandolo a sua volta a replicare. Un iter analogo viene seguito qualora sia necessario condurre ulteriori indagini.

Né il trattato né lo statuto prevedono possibilità di appello o altri mezzi di ricorso contro le decisioni del Mediatore relative alla trattazione o all'esito di una denuncia. Tuttavia, al pari delle altre istituzioni e organi comunitari, il Mediatore è passibile, in linea di principio, di un'azione di risarcimento, a norma dell'articolo 288 del trattato CE, sulla base della trattazione insoddisfacente di una denuncia⁸.

■ Esame dei fascicoli e audizione dei testimoni

Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, dello statuto del Mediatore, le istituzioni e gli organi comunitari sono tenuti a fornire al Mediatore le informazioni da questi richieste, permettendogli la consultazione dei fascicoli interessati. In seguito alla revisione dello statuto del 2008, le istituzioni e gli organi non possono più rifiutare l'accesso ai documenti per «ragioni debitamente motivate dalla segretezza».

La facoltà del Mediatore di esaminare i fascicoli gli consente di verificare la completezza e l'accuratezza delle informazioni fornite dall'istituzione o dall'organismo comunitario in causa. Permettendo al Mediatore di condurre un'indagine esauriente e approfondita, tale facoltà costituisce un'importante garanzia per il denunciante e per il pubblico. Nel 2008 il Mediatore ha esercitato la facoltà di esaminare i fascicoli delle istituzioni in 16 casi.

L'articolo 3, paragrafo 2, dello statuto stabilisce inoltre che i funzionari e gli altri agenti delle istituzioni e degli organi comunitari sono tenuti a testimoniare su richiesta del Mediatore. Ancora una volta, successivamente alla revisione dello statuto del 2008, i funzionari dell'UE che forniscono prove al Mediatore non sono più tenuti a rendere dichiarazioni «a nome delle loro amministrazioni e in base alle istruzioni di queste». Tuttavia, continuano a essere vincolati dalle norme pertinenti dello statuto del personale, segnatamente dal segreto professionale. Nel 2008 il Mediatore non si è avvalso della sua facoltà di ricorrere all'audizione di testimoni.

La revisione dello statuto ha chiarito e consolidato le disposizioni che impongono al Mediatore di mantenere la segretezza dei documenti e delle informazioni. Lo statuto modificato prevede che l'accesso del Mediatore a informazioni o documenti secretati, in particolare i documenti sensibili ex articolo 9 del regolamento (CE) n. 1049/2001⁹, dovrebbe essere soggetto all'osservanza delle

8. V., per esempio, la causa T-412/05 *M/Mediatore*, sentenza del 24 settembre 2008, non ancora pubblicata (in prosieguo «nap»).

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

norme di sicurezza dell'istituzione o organo comunitario in questione. Le istituzioni o gli organi che trasmettono le informazioni o i documenti secretati dovrebbero informare il Mediatore di tale carattere di segretezza. Inoltre, il Mediatore dovrebbe concordare preventivamente con l'istituzione o organo interessato le condizioni per il trattamento delle informazioni o documenti secretati o di altre informazioni coperte dal segreto professionale.

■ Procedura aperta

Le denunce presentate al Mediatore sono trattate pubblicamente, a meno che il denunciante non richieda una trattazione riservata.

Ai sensi dell'articolo 13 delle disposizioni di esecuzione, il denunciante può accedere al fascicolo del Mediatore relativo alla propria denuncia. L'articolo 14 regola l'accesso del pubblico ai documenti in possesso del Mediatore. La decisione del Mediatore del 3 dicembre 2008 di modificare le disposizioni di esecuzione, di cui alla precedente sezione 2.2, comprende modifiche agli articoli 13 e 14, che sono stati concepiti per uniformare le prassi del Mediatore alle nuove realtà introdotte dallo statuto modificato.



Denunce
e indagini

IL CAPITOLO 3 contiene una panoramica delle denunce e delle indagini svolte nel 2008. Il capitolo inizia con uno sguardo alle denunce esaminate, per poi riportare una sintesi delle attività d'indagine, tra cui i risultati ottenuti ed esempi di casi. A una sezione dedicata ai casi modello individuati dal Mediatore fa seguito un'analisi tematica con i risultati più significativi di fatto e di diritto contenuti nelle decisioni del Mediatore del 2008. Il capitolo termina con una valutazione del seguito dato alle denunce che esulano dal mandato del Mediatore.

3.1 Panoramica delle denunce esaminate

Nel corso del 2008 il Mediatore ha ricevuto¹ 3 406 nuove denunce rispetto alle 3 211 del 2007. Di queste sono state esaminate in totale 3 346 denunce², rispetto alle 3 265 del 2007. Di tutte le denunce esaminate, il 24 % (802 denunce) rientrava nel mandato del Mediatore.

Complessivamente 293 indagini sono state avviate su denuncia, mentre in altri tre casi si è trattato di indagini di propria iniziativa (rispetto alle 303 e 6 indagini, rispettivamente, del 2007).

Tabella 3.1: Casi trattati nel 2008

Denunce registrate	3 406
Denunce esaminate	3 346
Denunce rientranti nel mandato del Mediatore europeo	802
Di cui:	281 non ricevibili 228 ricevibili ma prive di elementi sufficienti per avviare un'indagine 293 indagini avviate in seguito a denunce
Indagini avviate in seguito a denunce	293
Indagini avviate di propria iniziativa	3
Indagini archiviate	355
Di cui:	144 del 2008 102 del 2007 109 di anni precedenti

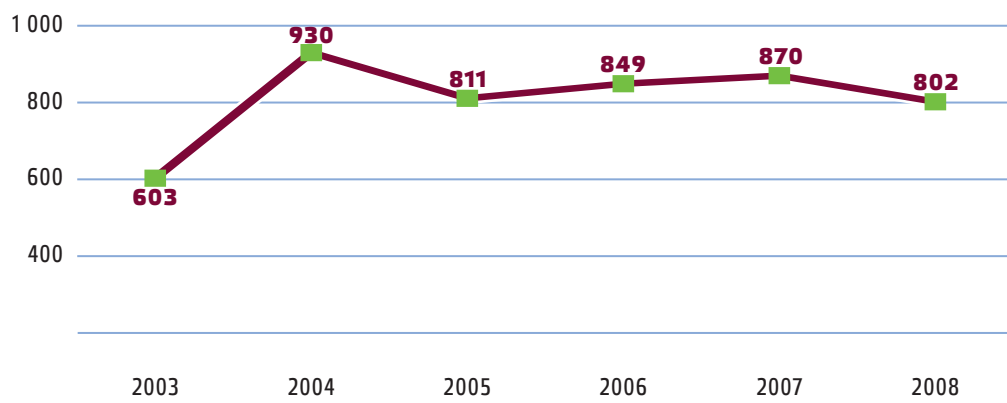
1. Da quest'anno la Relazione annuale del Mediatore europeo utilizza la categoria statistica «denunce registrate» in luogo della categoria «denunce pervenute», per fare una distinzione tra le denunce effettivamente registrate nell'arco di un determinato anno solare da quelle pervenute nello stesso periodo ma registrate soltanto l'anno successivo.

2. La categoria statistica «esaminate» significa che l'analisi volta a stabilire se la denuncia (i) rientra nel mandato del Mediatore, (ii) soddisfa i criteri di ammissibilità e (iii) contiene elementi fondati per giustificare l'avvio di un'indagine, è stata completata. Per il tempo necessario a svolgere quest'analisi, il numero di denunce «esaminate» in un determinato anno è diverso dal numero di denunce «registrate» nello stesso periodo.

Nel 2008 il Mediatore ha archiviato un numero di indagini straordinariamente elevato (355) indagini (rispetto alle 351 del 2007). Di queste, 144 erano state registrate nel 2008, mentre 102 risalivano al 2007 e 109 ad anni precedenti.

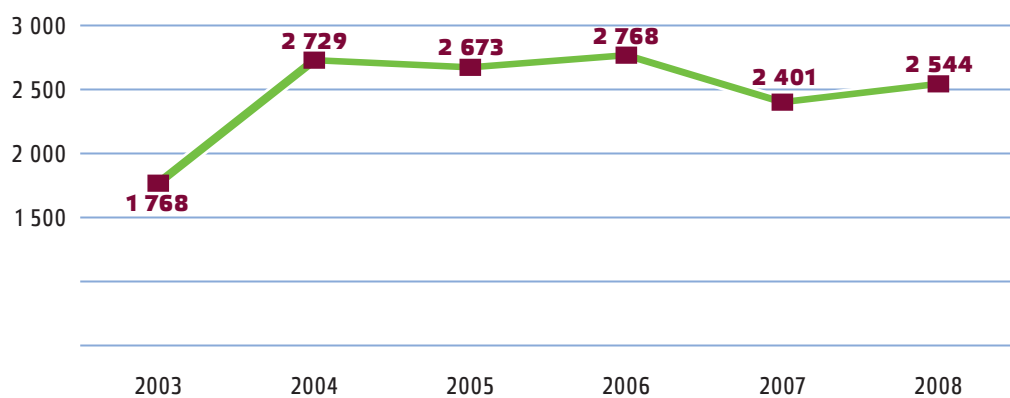
Come si evince dal grafico 3.1³, il numero di indagini rientranti nel mandato del Mediatore negli ultimi cinque anni è passato da 603 nel 2003 a 802 nel 2008. L'apice è stato raggiunto nel 2004 (930 indagini), seguito dalle 870 indagini del 2007.

Grafico 3.1: Numero di denunce rientranti nel mandato nel 2003-2008



Il grafico 3.2 mostra⁴, che nel 2008 il numero di denunce che esulano dal mandato del Mediatore è salito a 2 544 rispetto alle 2 401 del 2007. Si tratta di una cifra ancora al di sotto dei livelli elevati del 2004, 2005 e 2006 (rispettivamente 2 729, 2 673 e 2 768 denunce).

Grafico 3.2: Numero di denunce che esulano dal mandato nel 2003-2008



Nel complesso, il numero di denunce del 2008 conferma la tendenza generale a una stabilizzazione sui livelli storicamente elevati raggiunti dopo l'allargamento dell'Unione europea del 2004.

3. Si attira l'attenzione sul fatto che nel 2005 un totale di 335 denunce rientranti nel mandato del Mediatore riguardavano lo stesso argomento. Per poter effettuare un paragone più accurato nell'arco di più anni, queste denunce devono essere calcolate separatamente nel grafico 3.1, fino all'undicesima denuncia compresa.

4. Si rammenta che nel 2006 un totale di 281 denunce che esulavano dal mandato del Mediatore verteva sullo stesso argomento. Per poter effettuare un paragone più accurato nell'arco di più anni, queste denunce devono essere calcolate separatamente nel grafico 3.2, fino all'undicesima denuncia compresa.

Nella tabella 3.2 figura una panoramica della provenienza geografica delle denunce registrate nel 2008. La Germania, il paese con il maggior numero di abitanti dell'Unione europea, ha presentato il maggior numero di denunce, seguita da Spagna, Polonia e Francia. Tuttavia, nonostante il numero relativamente ridotto di abitanti, la maggior parte delle denunce proveniva da Malta, Lussemburgo, Cipro e Belgio.

Tabella 3.2: Provenienza delle denunce registrate nel 2008

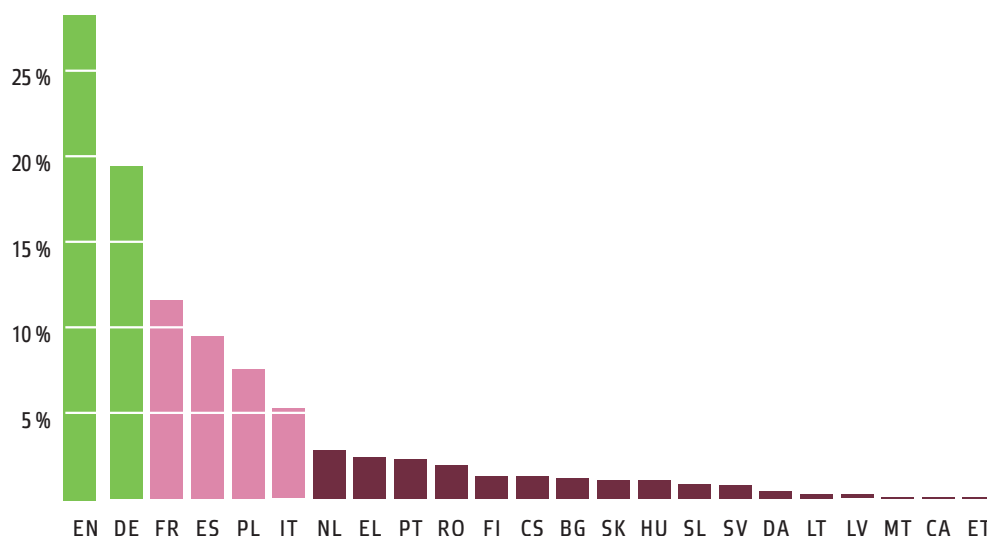
Paese	Numero di denunce	% di denunce	Popolazione dell'UE in %	Indice
Malta	36	1,1	0,1	11,0
Lussemburgo	33	1,0	0,1	10,0
Cipro	35	1,0	0,2	5,0
Belgio	229	6,7	2,1	3,2
Slovenia	41	1,2	0,4	3,0
Austria	108	3,2	1,7	1,9
Irlanda	45	1,3	0,9	1,4
Grecia	110	3,2	2,3	1,4
Bulgaria	74	2,2	1,6	1,4
Portogallo	95	2,8	2,1	1,3
Finlandia	49	1,4	1,1	1,3
Spagna	352	10,3	9,0	1,1
Polonia	270	7,9	7,7	1,0
Lettonia	18	0,5	0,5	1,0
Germania	546	16,0	16,6	1,0
Repubblica ceca	66	1,9	2,1	0,9
Svezia	52	1,5	1,8	0,8
Slovacchia	29	0,9	1,1	0,8
Ungheria	46	1,4	2,0	0,7
Paesi Bassi	78	2,3	3,3	0,7
Estonia	7	0,2	0,3	0,7
Danimarca	23	0,7	1,1	0,6
Romania	97	2,8	4,4	0,6
Francia	240	7,0	12,8	0,5
Italia	219	6,4	11,9	0,5
Regno Unito	197	5,8	12,3	0,5
Lituania	11	0,3	0,7	0,4
Altri	221	6,5		
Non noto	79	2,3		

NOTA Il dato è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce provenienti da ciascuno Stato membro per la percentuale di abitanti dell'UE. Laddove l'indice è maggiore di 1, ciò indica che il paese in questione presenta più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero prevedere considerando la dimensione demografica. Tutte le percentuali riportate nella tabella sono state arrotondate al primo decimale.

Nel 2008 dodici Stati membri hanno presentato più denunce al Mediatore di quante se ne potevano prevedere considerando il numero di abitanti, dodici Stati ne hanno presentate meno e tre hanno trasmesso un numero di denunce proporzionale al numero di abitanti.

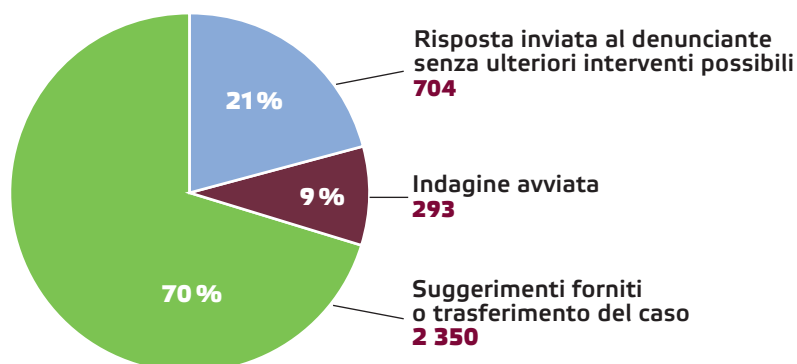
ha scelto di presentare le denunce al Mediatore in inglese, seguito da tedesco, francese e spagnolo. Un numero limitato di denunce è stato sottoposto in lettone, maltese, catalano ed estone.

Grafico 3.3: Distribuzione linguistica delle denunce



Il grafico 3.4 illustra che, in quasi l'80 % dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine (9 % dei casi), trasmettendo la denuncia a un organo competente o suggerendo all'autore della denuncia a chi rivolgersi (70 %). Nella sezione 3.6 è contenuta una sintesi dei casi che sono stati inoltrati ad altri organi competenti o nell'ambito dei quali il denunciante ha ricevuto una consulenza. Nel 21 % dei casi trattati nel 2008 è stata inviata al denunciante una risposta, ma il Mediatore ha ritenuto di non proseguire ulteriormente con altri interventi. In alcune circostanze ciò è accaduto perché il denunciante non è riuscito a indicare con precisione il soggetto o l'oggetto verso cui era diretta la sua denuncia.

Grafico 3.4: Tipo di azione adottata dal Mediatore europeo dopo il ricevimento di una denuncia

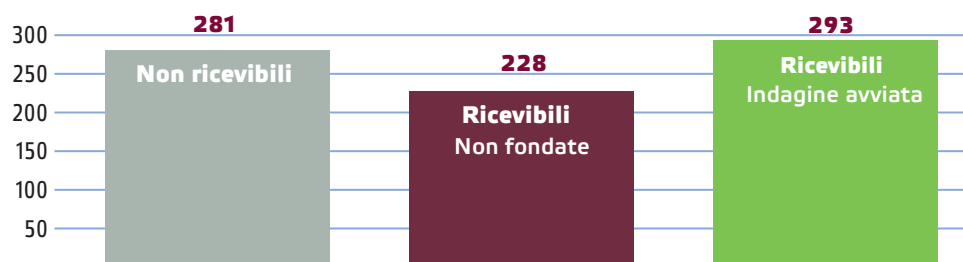


NOTA Il dato comprende 158 denunce registrate verso la fine del 2007, che sono state esaminate nel 2008, e non comprende 220 denunce registrate verso la fine del 2008, che al termine dell'anno erano ancora in fase di esame per stabilire il tipo di azione da intraprendere.

3.2 Analisi delle indagini avviate⁷

Tutte le denunce considerate pertinenti al mandato del Mediatore sono state ulteriormente esaminate per stabilirne la ricevibilità. Di queste 802 denunce di competenza del Mediatore, 281 non erano ricevibili, mentre altre 228 erano ricevibili ma, a giudizio del Mediatore, prive di elementi sufficienti per avviare un'indagine.

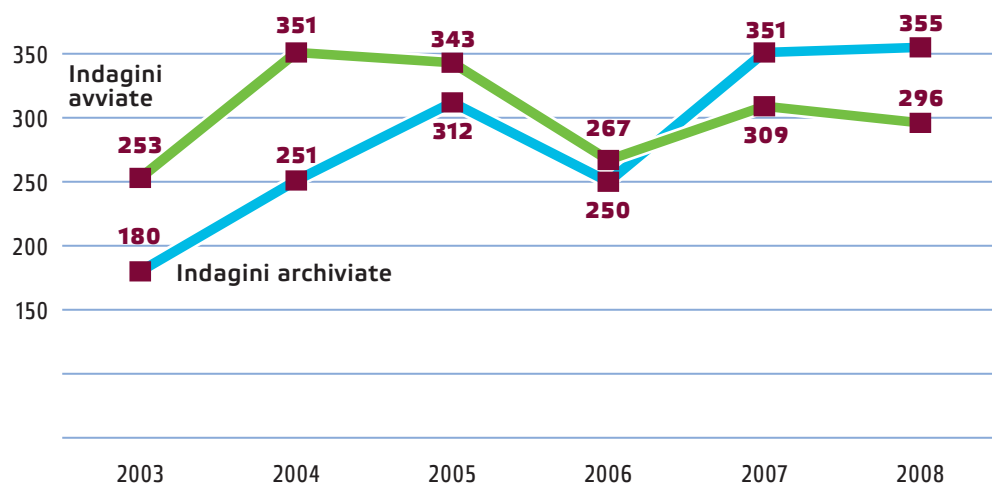
Grafico 3.5: Denunce pertinenti al mandato del Mediatore europeo



Nel corso dell'anno, sono state aperte 293 indagini in seguito a denuncia. Inoltre, il Mediatore ha intrapreso tre indagini di propria iniziativa.

Come illustra il grafico 3.6, il numero di indagini avviate nel 2008 (296) è leggermente inferiore rispetto al dato del 2007 (309), del 2005 (343) e del 2004 (351), ma superiore rispetto al dato del 2006 (267) e del 2003 (253). Le indagini archiviate saranno analizzate nella sezione 3.3.

Grafico 3.6: Andamento del numero di indagini



7. Si rammenta che l'analisi effettuata in questa sezione è basata sul numero di indagini avviate nel 2008 e non, come è stato fatto negli anni precedenti, sul numero complessivo di indagini trattate nel corso dell'anno (quindi comprensivo dei casi avviati negli anni precedenti). Questo nuovo metodo di calcolo delle statistiche dovrebbe rappresentare un indicatore migliore delle tendenze, anno per anno.

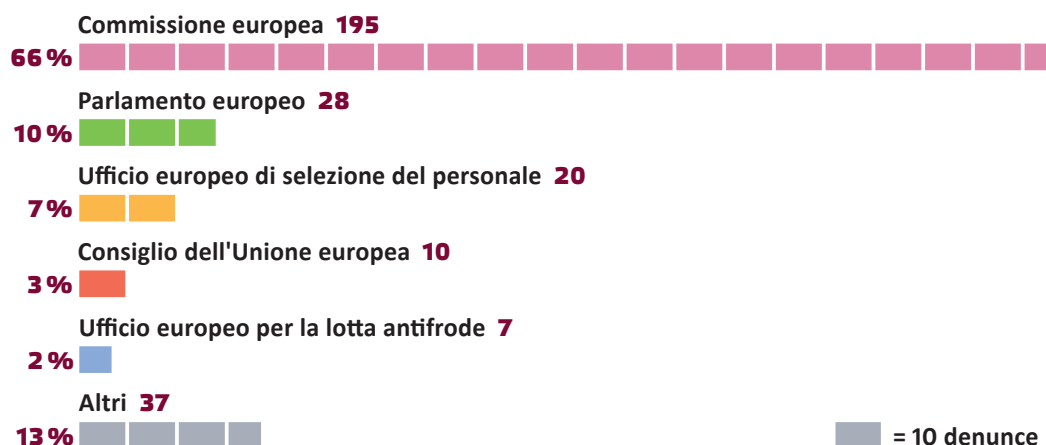
Il 74 % di tutte le denunce da cui è scaturita un'indagine è stato presentato da privati cittadini, mentre il 26 % da società e associazioni.

Tabella 3.3: Fonte delle denunce che hanno dato luogo a indagini

Società e associazioni	26 % (75)
Privati cittadini	74 % (218)

La maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore europeo nel 2008 interessavano la Commissione europea (66 %). Ciò è comprensibile ove si consideri che le decisioni di quest'ultima incidono direttamente sui cittadini. Sono state altresì svolte indagini relative al Parlamento europeo (10 %), all'Ufficio europeo di selezione del personale (7 %), al Consiglio (3 %) e all'Ufficio europeo per la lotta antifrode, OLAF (2 %)⁸. Altre 37 indagini hanno riguardato altre 20 istituzioni e organi comunitari⁹.

Grafico 3.7: Istituzioni e organi sottoposti a indagine



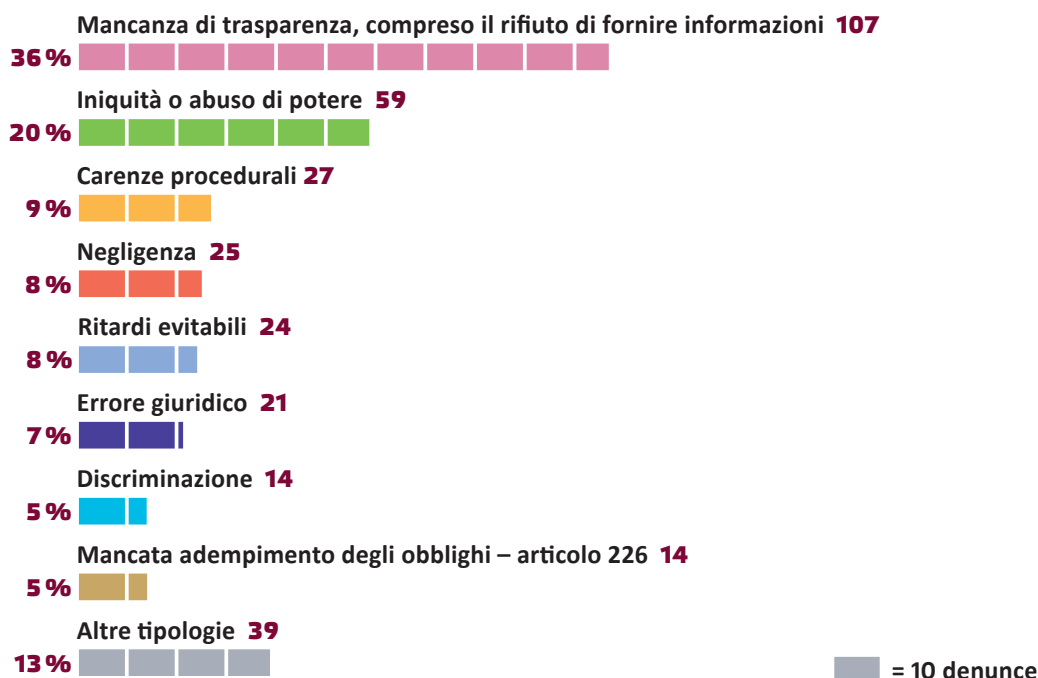
NOTA In un caso la stessa indagine ha interessato due istituzioni. Per questo motivo il totale delle percentuali supera il 100 %.

Le fattispecie principali di presunta cattiva amministrazione nelle indagini avviate nel 2008 si possono ripartire fra le seguenti tipologie: mancanza di trasparenza e rifiuto di fornire informazioni (36 % delle indagini), iniquità o abuso di potere (20 %), carenze procedurali (9 %), negligenza (8 %), ritardi evitabili (8 %), errori giuridici (7 %), discriminazione (5 %) e mancato adempimento degli obblighi, ovvero casi in cui la Commissione europea ha omesso di esercitare la propria funzione di «custode del trattato» nei confronti degli Stati membri (5 %).

8. In termini di potenziali indagini di OLAF riguardanti il Mediatore, si rammenta che il 2 giugno 2008 il Mediatore ha aderito all'accordo interistituzionale del 25 maggio 1999 relativo alle indagini interne svolte da OLAF. Lo stesso giorno il Mediatore ha adottato una decisione riguardante le condizioni e le modalità delle indagini interne in materia di lotta contro le frodi, la corruzione e ogni altra attività illecita lesiva degli interessi finanziari della Comunità.

9. Banca centrale europea (4 indagini), Agenzia europea dei medicinali (4), Corte di giustizia delle Comunità europee (3), Comitato delle regioni dell'Unione europea (3), Europol (3), Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (3), Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (2), Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne (2), Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee (2), Garante europeo della protezione dei dati (1), Banca europea per gli investimenti (1), Comitato economico e sociale delle Comunità europee (1), Agenzia europea per la sicurezza aerea (1), Agenzia europea delle sostanze chimiche (1), Agenzia europea per la ricostruzione (1), Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (1), Agenzia esecutiva del Consiglio europeo della ricerca (1), Impresa comune europea per ITER e lo sviluppo dell'energia da fusione (1), Agenzia europea per la competitività e l'innovazione (1), Agenzia di approvvigionamento dell'Euratom (1).

Grafico 3.8: Tipologie di presunta cattiva amministrazione



NOTA In alcuni casi due o più presunte tipologie di cattiva amministrazione sono state esaminate nell'ambito della stessa indagine. Per questo motivo il totale delle percentuali supera il 100 %.

3.3 Conclusioni delle indagini del Mediatore europeo

Come illustra il grafico 3.6 nel 2008 il Mediatore ha archiviato un numero record di indagini (355), quasi il doppio rispetto al dato del 2003. Di queste, 352 erano collegate a denunce e tre erano indagini di propria iniziativa.

La maggior parte delle indagini archiviate dal Mediatore nel 2008 sono state trattate in meno di un anno (52 %). Più di un terzo (36 %) è stato archiviato entro un periodo di tre mesi. Rientrano tra

Nel 2008 il Mediatore ha chiuso un numero record di indagini (355). La maggior parte delle indagini chiuse dal Mediatore nel 2008 sono state trattate in meno di un anno (52 %).

questi i casi che il Mediatore è stato in grado di risolvere molto rapidamente, per esempio telefonando all'istituzione interessata per proporre una soluzione¹⁰ (v. sezione 2.5). Quasi il 70 % delle indagini è stato archiviato entro 18 mesi, mentre i casi rimanenti hanno richiesto più tempo, a causa della loro complessità o

dell'accumulo di ritardi. In media, per archiviare un'indagine sono stati necessari 13 mesi. Nel 2009 il Mediatore intende migliorare ulteriormente il rendimento dell'istituzione garantendo un lasso di tempo inferiore per l'archiviazione dei casi. È importante notare, a tale riguardo, che le attività aggiuntive rese necessarie dall'aumento significativo del numero di denunce a partire dal 2004 sono state concluse.

10. Sono inoltre compresi in questo dato i casi in cui il Mediatore avrebbe condotto un'indagine completa se il denunciante non avesse ritirato la denuncia, nonché i casi in cui il Mediatore non ha potuto procedere con l'indagine per la decisione del denunciante di adire la Corte.

Tabella 3.4: Casi archiviati nel 2008 a seguito di indagini

Durata media dell'indagine	13 mesi
Casi archiviati entro 3 mesi	36 %
Casi archiviati entro 12 mesi	52 %
Casi archiviati entro 18 mesi	68 %

NOTA Questi dati si riferiscono a un mese costituito da 30 giorni. Si noti inoltre che le percentuali rappresentano cifre cumulative.

Come si evince dal grafico 3.9, è stato prontamente raggiunto un esito positivo per il denunciante in 129 dei casi archiviati nel 2008 (pari al 36 % del totale). Questi casi sono stati risolti dall'istituzione oppure è stata concordata una soluzione amichevole. Nel 2007 questi casi sono stati 134. In altri 101 casi la questione è stata chiarita, al punto che non sono state necessarie ulteriori indagini, mentre in 110 casi il Mediatore non ha riscontrato gli estremi di una cattiva amministrazione. Il Mediatore, pur avendo rinvenuto gli estremi di cattiva rappresentazione in 53 casi, è riuscito a ottenere un risultato positivo per il denunciante in 8 di questi casi, grazie a un progetto di raccomandazione accettato dall'istituzione interessata (v. grafico 3.10). Questi dati sono rappresentati in maniera dettagliata di seguito¹¹.

Grafico 3.9: Risultati delle indagini archiviate

NOTA In alcuni casi le indagini sono state archiviate sulla base di due o più motivazioni. Per questo motivo il totale delle percentuali supera il 100 %.

■ Nessun riscontro di cattiva amministrazione

Nel 2008, 110 casi sono stati archiviati senza che fossero riscontrati gli estremi di una cattiva amministrazione. Tale esito non è necessariamente negativo per il denunciante, il quale riceve quantomeno una spiegazione esaustiva dall'istituzione o dall'organismo interessato chiamato in causa in merito alle azioni condotte nonché l'analisi indipendente del Mediatore sul caso. Al tempo stesso, questa conclusione rappresenta la prova tangibile che l'istituzione o l'organo interessato ha agito in conformità con i principi di buona amministrazione.

Presunte irregolarità in un concorso di progettazione per architetti in Austria

Un architetto austriaco denunciava al Mediatore il modo in cui la Commissione aveva trattato la sua denuncia di infrazione. Nella sua denuncia alla Commissione l'architetto menzionava la presunta infrazione da parte dell'Austria del diritto comunitario sull'ag-

11. L'analisi seguente fa riferimento alle indagini concluse nel 2008. Se un'indagine aveva a oggetto più di un'accusa o di un reclamo, il Mediatore può giungere a conclusioni diverse.

giudicazione degli appalti pubblici di servizi in una serie di concorsi di progettazione per architetti. La Commissione, pur riscontrando l'effettiva infrazione del diritto comunitario, decideva di non procedere oltre, facendo riferimento a una modifica apportata alla normativa austriaca in materia di appalti che, a suo dire, avrebbe garantito che casi analoghi non si sarebbero più verificati in futuro. Il Mediatore comprendeva il disappunto del denunciante nei confronti della decisione della Commissione di non adottare ulteriori provvedimenti, dopo quasi cinque anni di trattazione della questione. Rammentava, tuttavia, che secondo una giurisprudenza costante, rientrava nel potere discrezionale della Commissione decidere se sottoporre o meno una questione al giudizio del tribunale. Il Mediatore ha considerato plausibile l'argomentazione della Commissione e ha archiviato il caso, non riscontrando gli estremi di una cattiva amministrazione.

3570/2005/WP ■

■ Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata. A tal fine, la cooperazione tra istituzioni e organi comuni-

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata.

tari è essenziale. Ciò contribuisce inoltre a migliorare i rapporti tra istituzioni e cittadini e può evitare cause dispendiose in termini di costi e tempo.

Nel 2008 sono stati 125 i casi risolti dall'istituzione o dall'organismo stesso a seguito di una denuncia presentata al Mediatore¹².

Composizione di una controversia concernente un pagamento tra un istituto di ricerca e la Commissione

Nel 2004 un istituto di ricerca olandese sottoscriveva un contratto di sovvenzione con la Commissione per un progetto di ricerca sull'influenza umana. Nel dicembre 2006 l'istituto si rivolgeva al Mediatore, denunciando la Commissione per il mancato pagamento di una tranche di 288 000 EUR. La Commissione sosteneva di non aver erogato questa tranche perché l'istituto non aveva ancora trasmesso all'istituzione una tabella di bilancio adeguata per il progetto in parola. Il Mediatore, ispezionando i relativi fascicoli, notava che nel frattempo la Commissione aveva inviato le dovute spiegazioni all'istituto per consentirgli di presentare la suddetta tabella del bilancio. Successivamente la Commissione annunciava la propria intenzione di sbloccare il pagamento finale. Il Mediatore ha elogiato la Commissione per la sua disponibilità ad aiutare l'istituto, precisando che questo modo di trattare le denunce costituiva un esempio di buona amministrazione.

3794/2006/FOR ■

Qualora sia riscontrata in via preliminare la sussistenza di un caso di cattiva amministrazione, il Mediatore tenta, ove possibile, di addivenire a una soluzione amichevole. Nel corso dell'anno sono

Qualora sia riscontrata in via preliminare la sussistenza di un caso di cattiva amministrazione, il Mediatore tenta, ove possibile, di addivenire a una soluzione amichevole.

stati archiviati quattro casi a fronte dell'accoglimento di una soluzione amichevole. Al termine del 2008 erano ancora pendenti 25 proposte.

¹². Come si è detto nel capitolo 2, 101 di questi casi in cui l'intervento del Mediatore è servito a ottenere rapidamente una risposta a corrispondenza rimasta inesausta.

Il Mediatore raggiunge una soluzione amichevole con la Commissione su un caso riguardante aiuti di Stato in Italia

Nel 1993 una compagnia italiana di trasporto marittimo presentava una denuncia alla Commissione nei confronti di un sistema di aiuti sardo per compagnie di trasporto marittimo. Stando al denunciante, il sistema di aiuti discriminava le società situate in Sardegna ma aventi la sede legale altrove. Nel 1997 la Commissione concludeva che il sistema di aiuti costituiva un aiuto di Stato illegittimo ed era pertanto incompatibile con il mercato comune. Nel 2000 la Corte di giustizia europea annullava la decisione della Commissione per motivi procedurali. La Commissione, tuttavia, non adottava una nuova decisione. La società italiana pertanto presentava denuncia al Mediatore. Il Mediatore, considerando il ritardo accumulato un esempio di cattiva amministrazione, proponeva una soluzione amichevole. Nel dicembre 2007 il denunciante ha informato il Mediatore che la Commissione aveva adottato una nuova decisione.

2713/2006/IP (Riservato) ■

In alcuni casi la denuncia può essere composta o è possibile addivenire a una soluzione amiche-

In alcuni casi la denuncia può essere composta o è possibile addivenire a una soluzione amichevole perché l'istituzione o l'organo interessato presenta un'offerta di risarcimento al denunciante.

vole perché l'istituzione o l'organo interessato presenta un'offerta di risarcimento al denunciante. Qualsiasi offerta di tale natura è fatta *ex gratia*, vale a dire senza ammissione di responsabilità giuridica e senza creare un precedente.

→→→ Il Consiglio offre un risarcimento per ovviare al disagio causato

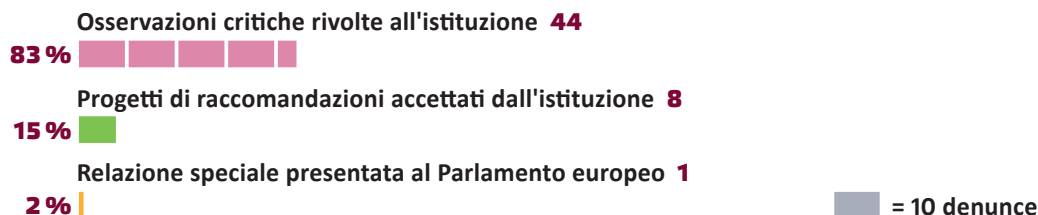
Il Consiglio ha accettato di erogare un pagamento *ex gratia* di 1 000 EUR per il disagio e lo stress causati al denunciante. Inizialmente il Consiglio aveva proposto al denunciante un contratto di un anno ma, realizzando che quest'ultimo avrebbe compiuto 65 anni in quel periodo, aveva modificato la sua proposta. Il Mediatore tuttavia non aveva riscontrato gli estremi di una cattiva amministrazione in relazione alla denuncia di discriminazione in base all'età.

1162/2007/FOR (Riservato) ■

■ Riscontro di cattiva amministrazione

Il Mediatore ha riscontrato gli estremi di una cattiva amministrazione nel 15 % dei casi archiviati nel 2008. In 44 di questi casi l'archiviazione è stata accompagnata da osservazioni critiche rivolte all'istituzione o all'organo interessato (55 casi nel 2007). Otto casi sono stati archiviati quando l'istituzione interessata ha accettato un progetto di raccomandazione formulato dal Mediatore. In un caso in cui la Commissione non ha accolto tale progetto di raccomandazione, il Mediatore ha presentato al Parlamento europeo una relazione speciale. Queste conclusioni sono analizzate di seguito con maggior dovizia di particolari.

Grafico 3.10: Indagini in cui è stata riscontrata cattiva amministrazione



Osservazioni critiche

Quando non è possibile addivenire a una soluzione amichevole o nel caso in cui tale composizione della controversia si riveli infruttuosa, il Mediatore può decidere di archiviare il caso con

Quando non è possibile addivenire a una soluzione amichevole o nel caso in cui tale composizione della controversia si riveli infruttuosa, il Mediatore può decidere di archiviare il caso con un'osservazione critica all'istituzione o all'organismo interessato o di formulare un progetto di raccomandazione.

un'osservazione critica all'istituzione o all'organismo interessato o di formulare un progetto di raccomandazione. In genere, l'osservazione critica è formulata quando: (i) l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, (ii) tale atto sembra non avere ripercussioni generali, e (iii) non paiono necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. L'osservazione critica viene utilizzata anche quando il Mediatore ritiene che la

presentazione di un progetto di raccomandazione non sia di particolare utilità, oppure che non sia opportuno trasmettere una relazione speciale al Parlamento nei casi in cui l'istituzione o l'organismo interessato non accetti un progetto di raccomandazione.

L'osservazione critica conferma al denunciante che la denuncia è fondata e segnala all'istituzione o all'organismo interessato l'azione scorretta in modo da contribuire a evitare casi di cattiva amministrazione in futuro.

Ingiustificata restrizione delle lingue da utilizzare nelle proposte

Un'associazione tedesca desiderava partecipare all'invito a presentare proposte per un progetto di riabilitazione delle vittime della tortura, rientrante nell'ambito del programma intitolato «Iniziativa europea per la democrazia e i diritti umani». L'ONG si rivolgeva al Mediatore, lamentando il fatto che la Commissione aveva insistito affinché le domande fossero redatte in inglese, francese o spagnolo. L'ONG sosteneva che la Commissione fosse legalmente obbligata ad accettare l'uso di una qualsiasi delle lingue ufficiali dell'UE nelle candidature inviate in risposta ai suoi inviti a presentare proposte. La Commissione affermava che la restrizione nell'uso delle lingue era stata decisa per ragioni pratiche. Il Mediatore ha archiviato il caso con un'osservazione critica, concludendo che l'insistenza della Commissione in riferimento all'uso dell'inglese, del francese o dello spagnolo nelle proposte di progetto costituiva un esempio di cattiva amministrazione.

259/2005/(PB)GG 

Dubbia ammissibilità dei costi del personale in un progetto agricolo

Un'università tedesca che aveva partecipato in un progetto cofinanziato dalla Comunità, si rivolgeva al Mediatore sostenendo che la Commissione avrebbe dovuto reclamare gli anticipi erogati a un ateneo spagnolo che inizialmente era stato incaricato di coordinare il progetto. L'indagine del Mediatore portava a galla l'esistenza di ragionevoli dubbi in relazione alle spese del personale dichiarate per un ammontare di 38 000 EUR, dubbi che avrebbero dovuto indurre la Commissione a effettuare ulteriori verifiche. Il Mediatore, di fronte al rifiuto della Commissione di compiere tali verifiche, ha archiviato il caso con un'osservazione critica, affermando che l'istituzione aveva mancato di esaminare in maniera sufficientemente precisa e adeguata le fondate argomentazioni del denunciante in relazione alle spese del personale che erano state approvate.

576/2005/GG 

Presunta esclusione sistematica dalle gare di appalto per le pubblicazioni elettroniche

Una società olandese che sviluppava software di navigazione e di recupero per pubblicazioni elettroniche dell'UE sporgeva denuncia al Mediatore, lamentando che, a seguito di un trasferimento di responsabilità all'interno dell'Ufficio delle pubblicazioni, nelle procedure di appalto la scelta dei suoi prodotti veniva sistematicamente esclusa. Il denunciante menzionava quattro casi, che il Mediatore decideva di prendere in esame. Il Mediatore ha concluso che l'Ufficio delle pubblicazioni non aveva condotto un'adeguata revisione del primo contratto d'appalto. Ha inoltre criticato l'Ufficio per aver escluso la possibilità di estendere il secondo contratto sulla base di motivazioni chiaramente infondate e scorrette. Nonostante ciò, il Mediatore si è detto del parere che le prove presentate non erano sufficienti per stabilire che l'Ufficio delle pubblicazioni avesse sistematicamente cercato di impedire la selezione dei prodotti del denunciante nell'ambito di gare d'appalto.

1128/2004/GG ■

Accesso pubblico alle indennità versate ai deputati del Parlamento europeo

Nel 2005 il Parlamento rifiutava la richiesta di un giornalista di informazioni sulle indennità erogate ai cinque europarlamentari di nazionalità maltese, adducendo come motivo di questo suo rifiuto la tutela dei dati. Il giornalista sporgeva denuncia presso il Mediatore europeo sostenendo che i contribuenti hanno il diritto di conoscere quale sia l'uso che i parlamentari europei fanno del denaro pubblico. Dopo essersi consultato con il Garante europeo della protezione dei dati, che condivideva la posizione del Mediatore, quest'ultimo invitava il Parlamento europeo a rendere pubbliche le informazioni richieste, alla luce del diritto del pubblico di accedere ai documenti. Il Parlamento confermava la sua posizione. Annunciava, tuttavia, che avrebbe pubblicato informazioni di carattere generale relative alle indennità percepite dai deputati sul proprio sito web e alludeva alla possibilità di una nuova valutazione della situazione nel 2009. Il Mediatore europeo ha formulato un'osservazione critica, dichiarandosi dispiaciuto del fatto che il Parlamento non si era conformato ai regolamenti in base all'interpretazione giuridica degli stessi data dal Tribunale di primo grado. Tuttavia, il Mediatore ha accolto con favore la decisione del Parlamento di una politica proattiva di pubblicazione sul proprio sito web di informazioni relative alle indennità dei membri del Parlamento europeo al fine di informare meglio il pubblico.

3643/2005/(GK)WP ■

In alcuni casi lo scopo dell'autore di una denuncia, esplicito o implicito, è che la cattiva amministrazione venga ufficialmente riconosciuta.

In alcuni casi lo scopo dell'autore di una denuncia, esplicito o implicito, è che la cattiva amministrazione venga ufficialmente riconosciuta. In questi casi l'osservazione critica del Mediatore

rappresenta per il denunciante un mezzo di ricorso adeguato. Tuttavia, un esito migliore dalla prospettiva del miglioramento delle relazioni tra cittadini e istituzioni dell'Unione europea è rappresentato dall'ammissione di colpa da parte dell'istituzione

stessa, la quale si scusa per l'episodio di cattiva amministrazione. Questo comportamento è la dimostrazione che l'istituzione, essendo consapevole del proprio errore, è in grado di evitare episodi analoghi in futuro.

Sempre nell'ottica di migliorare il rendimento delle istituzioni europee in futuro, il Mediatore è ricorso con maggior frequenza a ulteriori osservazioni ove abbia individuato l'opportunità di elevare la qualità dell'amministrazione. Nel 2008 il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni in un totale di 41 casi, compresi quelli descritti di seguito:

Ritardo nel trattamento di una denuncia di infrazione

Il Mediatore riceveva da un cittadino un esposto relativo al trattamento da parte della Commissione di una denuncia di infrazione della normativa spagnola in materia di aumenti dell'imposizione sul capitale investito. Il Mediatore trasmetteva alla Commissione un'osservazione critica per il fatto che l'istituzione non aveva adeguatamente informato il denunciante della sua decisione di avviare formalmente il procedimento di infrazione. Il Mediatore formulava un'ulteriore osservazione contenente una serie di suggerimenti rivolti alla Commissione per migliorare le proprie procedure.

3737/2006/(BM)JMA ■

È allo scopo di garantire che le istituzioni e gli organi comunitari possano imparare dagli errori compiuti e quindi evitare episodi di cattiva amministrazione in futuro che nel 2008 il Mediatore ha pubblicato sul proprio sito web due studi sul seguito dato dalle istituzioni interessate a tutte le osservazioni critiche e le ulteriori osservazioni formulate nel 2006 e nel 2007. In questi studi il Mediatore ha selezionato un numero ristretto di casi che possono servire, per altre istituzioni, come modello di una reazione ottimale alle osservazioni critiche e ulteriori. Questi casi, che il Mediatore ha denominato «casi modello», sono sintetizzati di seguito. Il Mediatore intende pubblicare ogni anno le proprie conclusioni sul seguito dato dalle istituzioni alle osservazioni critiche e ulteriori osservazioni.

Seguito dato alle osservazioni critiche e ulteriori osservazioni

→→→ Casi modello inseriti nello studio del 2007

Sei delle azioni di follow-up esaminate nello studio del 2007 del Mediatore europeo meritano una menzione speciale come casi modello. Il **Parlamento europeo** si è attivato su più fronti per migliorare il principio della parità di trattamento dei candidati ai concorsi, in particolare per quanto riguarda la gravidanza e il parto (**3278/2004/ELB**). La **Commissione** ha intrapreso una serie di passi costruttivi, tra cui l'istituzione di un servizio di consulenza, per garantire che gli esperti scientifici del suo Centro comune di ricerca ricevano informazioni e consulenza adeguati sui propri obblighi e diritti contrattuali e sulla legislazione nazionale applicabile (**272/2005/DK**). La Commissione ha inoltre introdotto una nuova disposizione generale di esecuzione per ovviare all'assenza di disciplina riguardante la copertura medica per ex coniugi di funzionari affetti da gravi malattie, e ha accettato di pubblicare e di distribuire su ampia scala un opuscolo informativo al riguardo (**368/2005/BM**). La **Banca centrale europea** ha accolto i suggerimenti del Mediatore modificando le proprie disposizioni in materia di appalti, specificando il peso relativo dato a ciascuno dei criteri utilizzati per determinare l'offerta economicamente più vantaggiosa (**1137/2005/ID**). La **Banca europea per gli investimenti** ha chiarito le responsabilità dei propri servizi operativi per quanto concerne la documentazione in campo ambientale, ha introdotto nuove procedure per i prestiti quadro, tra cui il monitoraggio ambientale effettuato dai servizi della Banca, e ha fornito numerosi esempi concreti del proprio impegno a collaborare in maniera costruttiva con le ONG e con altre organizzazioni della società civile (**1807/2006/MHZ**). L'**Ufficio europeo per la selezione del personale** ha reagito in maniera costruttiva alle critiche mosse nei suoi confronti per le differenze in termini di requisiti linguistici nell'ambito dei concorsi pubblici dopo l'allargamento dell'Unione del 2004 decidendo di applicare un regime linguistico comune ai futuri concorsi generali EU11 ed EU10 (**3114/2005/MHZ**). ■

→→→ Casi modello inseriti nello studio del 2006

Il **Parlamento europeo** ha introdotto un nuovo modello per le dichiarazioni di conflitto d'interessi, che tiene in considerazione precedenti contatti avuti o attività svolte con i candidati (**3732/2004/GG**). La **Commissione** ha compiuto una serie di passi costruttivi (i) per migliorare le comunicazioni con i candidati ai tirocini (**2471/2005/BU**) e (ii) per garantire che le sue delegazioni esterne fossero pienamente informate in merito a un'ul-

teriore osservazione concernente il ruolo della Commissione nel garantire che le autorità contraenti nelle procedure delegate rispettino i propri obblighi in materia di preparazione e trasmissione tempestive degli avvisi di aggiudicazione dei contratti (3706/2005/MHZ). La Commissione, pur non condividendo la conclusione tratta dal Mediatore, secondo cui sussistevano gli estremi di cattiva amministrazione, ha accolto inoltre un'osservazione critica offrendo un risarcimento a un denunciante (495/2003/ELB). Ulteriori esempi di buona prassi comprendono i miglioramenti apportati dalla **Banca europea per gli investimenti** alle proprie strategie e procedure di trattamento delle richieste di accesso a informazioni e reclami (994/2004/IP e 3501/2004/PB) e la decisione dell'**Agenzia europea per la difesa** di modificare le sue procedure di assunzione al fine di includervi moduli di valutazione scritta per ciascun candidato (2044/2005/BM). ■

Progetti di raccomandazione

Qualora sia possibile per l'istituzione interessata eliminare il caso di cattiva amministrazione o il caso di cattiva amministrazione sia particolarmente serio o si riscontrino implicazioni generali, in genere il Mediatore trasmette un progetto di raccomandazione all'istituzione o all'organismo interessato. Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 6, dello statuto del Mediatore, l'istituzione o l'organismo interessato è tenuto a trasmettere entro tre mesi un parere circostanziato. Nel 2008 sono stati trasmessi 23 progetti di raccomandazione. Inoltre quattro progetti di raccomandazione formulati nel 2007 hanno portato a decisioni nel 2008, mentre altri due casi sono stati archiviati in seguito a progetti di raccomandazione formulati nel 2004 e nel 2006. Nel corso dell'anno sono stati archiviati otto casi dopo l'accettazione di un progetto di raccomandazione da parte di un'istituzione (v. l'esempio seguente). Un caso ha comportato la trasmissione di una relazione speciale al Parlamento europeo. Dieci casi sono stati chiusi con osservazioni critiche. Al termine del 2008 erano ancora oggetto di esame dodici progetti di raccomandazione, di cui due formulati nel 2007 e dieci nel 2008.

Presunto diniego di giustizia da parte del consiglio superiore delle scuole europee

Un avvocato presentava una denuncia contro la Commissione europea, riguardante due decisioni del consiglio superiore delle scuole europee di aumentare le rette scolastiche presso la scuola europea di Lussemburgo. Il denunciante sosteneva che vi era stato un diniego di giustizia da parte del consiglio superiore, poiché all'associazione dei genitori era stato negato il diritto di presentare ricorso alla camera dei ricorsi contro le decisioni del consiglio superiore in merito al pagamento delle rette scolastiche. Nel corso della sua indagine il Mediatore trasmetteva alla Commissione un progetto di raccomandazione, secondo il quale la Commissione, nell'ambito del suo ruolo in seno al consiglio superiore, avrebbe dovuto sostenere che la giurisdizione della camera dei ricorsi comprendeva i ricorsi contro gli atti del consiglio superiore, quali i ricorsi contro le decisioni di aumento delle rette scolastiche. La Commissione informava il Mediatore di voler richiedere al segretariato generale, in una delle successive riunioni del consiglio superiore, l'introduzione di un emendamento alle norme generali delle scuole europee, al fine di consentire questo genere di ricorsi.

2153/2004/MF ■

Relazioni speciali

Se un'istituzione o un organo comunitario non risponde in modo soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore può presentare una relazione speciale al Parlamento europeo, eventualmente corredata di raccomandazioni.

Se un'istituzione o un organo comunitario non risponde in modo soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore può sottoporre una relazione speciale al Parlamento europeo.

Come rilevato nella *Relazione annuale 1998* del Mediatore europeo, la possibilità di trasmettere una relazione speciale al Parlamento europeo è fondamentale per l'attività del Mediatore. La relazione speciale al Parlamento europeo è l'ultima azione sostanziale che il Mediatore può intrapren-

dere nella trattazione di un caso, dal momento che l'adozione di una risoluzione e l'esercizio dei poteri del Parlamento rientrano nel giudizio politico di quest'ultimo¹³. Naturalmente, il Mediatore fornisce le informazioni e l'assistenza di cui necessita il Parlamento per l'esame della relazione speciale.

Il regolamento del Parlamento europeo conferisce alla commissione per le petizioni la responsabilità dei rapporti del Parlamento con il Mediatore. Durante la riunione della Commissione per le petizioni del 12 ottobre 2005, il Mediatore si è impegnato, ai sensi dell'articolo 195, paragrafo 3, del regolamento del Parlamento, a comparire dinanzi alla Commissione, su propria iniziativa, in occasione della presentazione delle relazioni speciali al Parlamento.

Nel 2008 è stata presentata una relazione speciale al Parlamento, che è di seguito sintetizzata.

Discriminazione sulla base dell'età riguardante interpreti indipendenti

Un interprete indipendente belga, che aveva lavorato per le istituzioni in occasione di convegni e incontri specifici per oltre 35 anni, presentava denuncia al Mediatore sostenendo di non aver più ricevuto offerte di lavoro dalle istituzioni dopo aver compiuto 65 anni. Il Mediatore confermava che tale condotta costituiva una discriminazione in base all'età. In risposta al suo progetto di raccomandazione, il Parlamento accettava di modificare la sua prassi (caso 186/2005/ELB). La Commissione, al contrario, rifiutandosi di adeguare la propria prassi, non giustificava adeguatamente il diverso trattamento applicato agli interpreti di età superiore ai 65 anni. Poiché il caso sollevava un'importante questione di principio, il Mediatore ha presentato al Parlamento una relazione speciale.

185/2005/ELB ■

3.4 Casi modello di buona prassi

Otto casi archiviati nel 2008 costituiscono esempi di buona prassi che ne giustificano l'inclusione tra i «casi modello». Essi costituiscono del pari un esempio, per le altre istituzioni e gli altri organi comunitari, di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore.

Otto casi archiviati nel 2008 costituiscono esempi di buona prassi che ne giustificano l'inclusione tra i «casi modello». Essi costituiscono del pari un esempio, per le altre istituzioni e gli altri organi comunitari, di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore.

nitari, di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore.

L'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha accettato di comunicare ai candidati, su richiesta, i criteri di valutazione usati nelle procedure di selezione oltre che una tabella dei singoli punteggi conseguiti. Questo risultato è il frutto di un'indagine di propria iniziativa avviata dal Mediatore, che ha

pregato EPSO di adottare questo approccio trasparente (OI/5/2005/PB). **L'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF)** ha risposto in maniera costruttiva a una richiesta di accesso a documenti. Fornendo due copie della relazione in oggetto, una con i dati personali del denunciante e l'altra priva di questi dati, l'Ufficio è riuscito a rispettare le norme dell'UE relative all'accesso ai documenti dimostrandosi nel contempo disponibile ad adottare un approccio orientato ai cittadini (754/2007/BU). Sempre per quanto concerne l'accesso a documenti e informazioni, una cittadina austriaca ha denunciato al Mediatore l'inadeguatezza delle informazioni che aveva ricevuto dalla cancelleria della **Corte europea di giustizia**. Dopo l'intervento del Mediatore, la cancelleria ha inviato alla denunciante una lettera con informazioni più dettagliate, confermando al Mediatore di aver aggiunto tali informazioni supplementari nei propri modelli standard di missive utilizzati per casi analoghi (2448/2008/WP, v. anche la sezione 2.5).

Il Mediatore ha elogiato la **Commissione** per l'approccio costruttivo adottato in due casi di controversie in materia contrattuale. In una controversia con una società italiana avente a oggetto un pagamento nell'ambito di un progetto dell'UE per l'erogazione di acqua potabile a un gruppo di sfollati in Liberia, la Commissione ha adottato una condotta coerente e costruttiva per tutto il proce-

¹³. A titolo di esempio, nel 2008 il Parlamento ha adottato una risoluzione con cui condivide le conclusioni tratte dal Mediatore nella sua relazione speciale nel caso 1487/2005/GG, riguardanti il regime linguistico per i siti web delle presidenze del Consiglio.

dimento, al punto da accettare di effettuare altri pagamenti correlati individuati dai suoi servizi e dal denunciante. La società italiana ha quindi incassato più di 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). In un caso che ha coinvolto un istituto austriaco firmatario di un contratto di ricerca e sviluppo nel campo dell'ingegneria chimica, la Commissione ha accettato di versare 54 000 EUR. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'intervento del Mediatore, che ha invitato la Commissione a riconsiderare la propria decisione di rifiutare la liquidazione di un importo aggiuntivo a causa di un ritardo dell'istituto nella trasmissione dei consuntivi di spese (3784/2006/FOR). Nel caso 2672/2008/VL il Mediatore è ricorso a una procedura d'indagine semplificata ed è stato invitato a osservare che la Commissione aveva risposto positivamente, risolvendo in maniera rapida ed esemplare una disputa concernente uno scambio di messaggi di posta elettronica tra un ricercatore universitario e un funzionario della commissione (v. anche la sezione 2.5).

Ulteriori esempi di buona prassi sono il caso 1162/2007/FOR, in cui il **Consiglio** ha accettato di offrire un indennizzo volontario di 1 000 EUR quale riconoscimento del disagio e dello stress subiti dal denunciante. Inizialmente il Consiglio aveva proposto al denunciante un contratto di un anno ma, realizzando che costui avrebbe compiuto 65 anni in quel periodo, ha modificato la sua proposta (v. la sezione 3.3). Infine, per il terzo anno consecutivo merita una nota di plauso la reazione dell'**Agenzia europea per la sicurezza aerea** (AESA) a una denuncia portata alla sua attenzione. Nel caso 893/2006/BU, l'AESA non solo si è scusata per un errore fatto nell'ambito di una procedura di selezione, ma ha anche accettato di fornire al denunciante le informazioni richieste, impegnandosi a fare lo stesso in occasione di future procedure.

3.5 Analisi tematica delle indagini archiviate

Le decisioni conclusive sono generalmente pubblicate sul sito Internet del Mediatore europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in inglese e nella lingua del denunciante, se diversa. Nel

Nel 2008 il Mediatore ha adottato per le sue decisioni un nuovo formato e una nuova struttura che, pur mantenendo i fatti essenziali e l'analisi fondamentale, accorcia il testo della decisione, rendendolo in tal modo più fruibile e quindi più accessibile.

2008 il Mediatore ha adottato per le sue decisioni un nuovo formato e una nuova struttura che, pur mantenendo i fatti essenziali e l'analisi fondamentale, accorcia il testo della decisione, rendendolo in tal modo più fruibile e quindi più accessibile.

Una sintesi di alcuni casi è disponibile sul sito web dell'istituzione in tutte le 23 lingue ufficiali dell'UE. Le sintesi proposte

rispecchiano la varietà di ambiti, di istituzioni e organi comunitari interessati dalle 355 decisioni di archiviazione adottate nel 2008 nonché le diverse ragioni alla base dell'archiviazione.

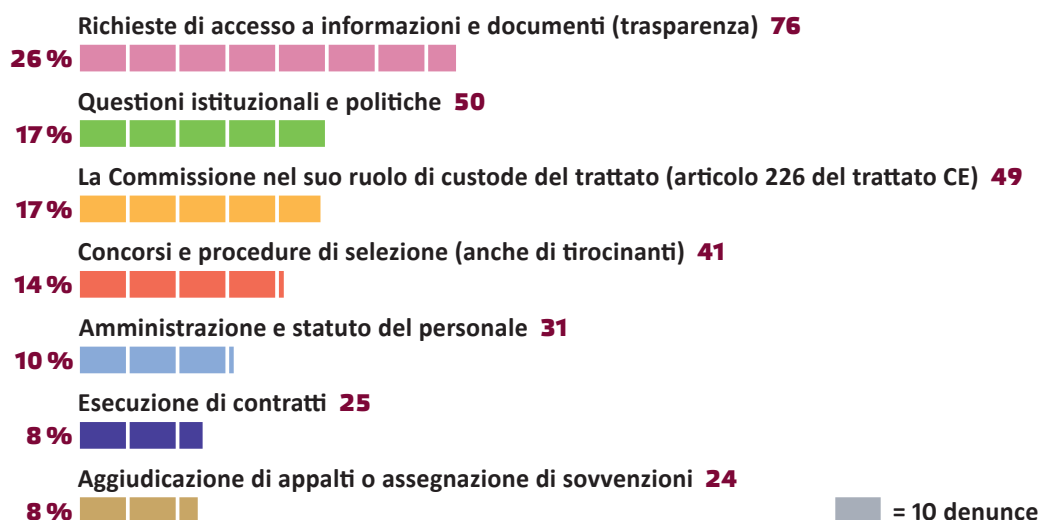
Questa sezione analizza le conclusioni di fatto e di diritto più significative contenute nelle decisioni di conclusione delle indagini del Mediatore del 2008. La sezione contiene una classificazione tematica in base all'oggetto dell'indagine, articolata nelle seguenti sette principali categorie:

- Trasparenza, accesso pubblico e dati personali;
- Il ruolo di custode del trattato della Commissione;
- Aggiudicazione di appalti e assegnazione di sovvenzioni;
- Esecuzione di contratti;
- Amministrazione e statuto del personale;
- Concorsi e procedure di selezione;
- Questioni istituzionali, politiche e di altro genere.

Si rileva che, spesso, le categorie summenzionate tendono a sovrapporsi. Per esempio, nell'ambito di denunce concernenti le assunzioni o il ruolo della Commissione come custode del trattato emergono di frequente i problemi di trasparenza. Si rammenta che tali categorie non sono elencate nell'ordine in cui figurano nel grafico 3.11¹⁴.

14. Il grafico 3.11 fornisce informazioni su tutte le indagini avviate nel 2008 in base all'argomento, mentre l'analisi tematica fornisce una panoramica delle conclusioni più significative contenute in una selezione di casi archiviati nel 2008. Il grafico è stato inserito in questa sezione per dare al lettore un'indicazione dell'importanza dell'argomento trattato in termini di volume di lavoro generale del Mediatore.

Grafico 3.11: Oggetto delle indagini



■ Trasparenza, accesso pubblico e dati personali

Come si è detto nell'introduzione a questa relazione, il Mediatore funge da custode della trasparenza. In questa sezione sono passate in rassegna le decisioni adottate dal Mediatore nel 2008 sulle

Come si è detto nell'introduzione a questa relazione, il Mediatore funge da custode della trasparenza.

denunce riguardanti (i) l'accesso pubblico ai documenti, (ii) l'accesso pubblico alle informazioni e (iii) la protezione di dati personali e il diritto degli interessati di accedere ai propri dati.

Accesso pubblico ai documenti

L'articolo 1 del trattato sull'Unione europea auspica che nell'Unione le decisioni siano adottate «nel modo più trasparente possibile» e l'articolo 255 del trattato CE sancisce il diritto di accesso ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione. Tale diritto è retto dal regolamento (CE) n. 1049/2001¹⁵. Il 30 aprile 2008 la Commissione ha avanzato una proposta¹⁶ per modificare e sostituire il regolamento (CE) n. 1049/2001. Il capitolo 4 fa riferimento alla partecipazione del Mediatore al dibattito pubblico sulla proposta della Commissione.

Molte altre istituzioni e svariati organi comunitari hanno adottato norme sull'accesso ai documenti in seguito a indagini di propria iniziativa condotte dal Mediatore nel 1996 e nel 1999.

Il regolamento (CE) n. 1049/2001 permette ai richiedenti di scegliere le modalità di riparazione: essi possono contestare un rifiuto di accesso totale o parziale tramite ricorso giurisdizionale ai sensi dell'articolo 230 del trattato CE, oppure presentando una denuncia al Mediatore. Nel 2007 il Mediatore ha archiviato indagini concernenti dodici denunce relative all'applicazione del regolamento (CE) n. 1049/2001, sei delle quali contro la Commissione europea, due contro il Parlamento europeo, due contro l'Ufficio europeo antifrode (OLAF), una contro l'Europol, e una contro l'Agenzia europea per i medicinali (EMA).

Cinque denunce riguardavano presunti ritardi. La Commissione si è scusata per il ritardo nel trattamento di due candidature. Nel caso **255/2007/PB** ha spiegato che il servizio interessato era sovraccarico di lavoro a causa della riforma del regolamento (CE) n. 1049/2001 e ha garantito al Mediatore che il servizio sarebbe stato riorganizzato e rafforzato con l'assunzione di nuovo personale. Nel caso **2420/2007/BEH** la Commissione si è scusata per non aver adottato una decisione sulla domanda di conferma del denunciante. Quest'ultimo ha accettato la spiegazione del perché

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

16. COM(2008) 229 def.

la Commissione non poteva autorizzare l'accesso al documento richiesto. Il Mediatore ha criticato la Commissione nel caso **3208/2006/GG** per non aver creato un registro generale dei documenti prodotti o ricevuti, come richiesto dal regolamento (CE) n. 1049/2001. Dal momento che tale registro avrebbe dovuto essere predisposto già nel 2002, il Mediatore ha invitato la Commissione ad agire rapidamente e il Parlamento europeo, nella sua risoluzione, ha sostenuto l'invito del Mediatore. Il caso **1161/2007/TN** riguardava le domande inviate all'Agenzia europea per i medicinali (EMA). Il Mediatore è del parere che la distinzione e la classificazione effettuate dall'EMA, a seconda che le richieste fossero rivolte all'accesso a documenti o a informazioni, fosse ragionevole. Pur ritenendo che vi sia stato un leggero ritardo nella risposta fornita a due delle richieste di informazioni, nel complesso il Mediatore non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione. Nel caso **111/2008/TS**, che è stato trattato attraverso la procedura semplificata, l'Europol si è scusata per il ritardo accumulato nel trattamento di una richiesta e ha autorizzato l'accesso al documento in questione.

Nel caso **2681/2007/PB** il Mediatore ha criticato la Commissione per aver negato l'esistenza di un determinato documento nell'ambito di una precedente indagine. Successivamente l'istituzione ha ammesso l'esistenza di tale documento dopo che il denunciante ne aveva ricevuta copia da un'altra fonte. Il Mediatore ha sottolineato che la presunzione di veridicità della dichiarazione fattuale dell'amministrazione che un determinato documento richiesto non esiste implica un dovere particolarmente rigoroso di diligenza per garantire l'accuratezza di tali dichiarazioni.

Il Mediatore si è occupato di sei denunce concernenti il rifiuto di accesso. Nel caso **3824/2006/IP** la Commissione ha accettato la proposta del Mediatore di soluzione amichevole che implicava l'autorizzazione dell'accesso ai documenti richiesti. La Commissione ha risolto il caso **1452/2007/PB** concedendo anche qui l'accesso al denunciante. Nel caso **3398/2006/PB** l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) ha accettato di accordare un accesso parziale al documento in questione.

Tre casi vertevano sull'articolo 4, paragrafo 1, lettera (b)¹⁷, del regolamento (CE) n. 1049/2001. In relazione a tali denunce il Mediatore si è consultato con il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD), ai sensi del protocollo d'intesa sottoscritto il 30 novembre 2006.

Nel caso **152/2007/GG** OLAF ha rifiutato la richiesta di accesso del denunciante a un documento concernente l'estensione del distaccamento di un funzionario nazionale a OLAF. In seguito all'ispezione del documento il Mediatore ha ritenuto possibile che l'accesso pubblico al documento integrale avrebbe potuto, effettivamente e specificatamente, minare la protezione della vita privata e l'integrità delle persone interessate. Poiché tuttavia il denunciante ha chiarito che non era intenzionato a dar seguito alla denuncia, il Mediatore ha concluso che non vi era motivo per proseguire le indagini.

Gli altri due casi riguardavano le denunce sporte contro il Parlamento europeo e relative a richieste che il Parlamento ha deciso di trattare nel quadro del regolamento (CE) n. 1049/2001. Le decisioni che chiudevano i due casi sono state prese lo stesso giorno.

Il caso **3643/2005/WP** concerneva la richiesta di un giornalista di accedere a informazioni sulle indennità dei deputati maltesi del Parlamento europeo. Il Parlamento ha respinto la richiesta invocando la necessità di tutelare i dati personali. Il Garante ha sostenuto che, sebbene gli eurodeputati avessero diritto a tutelare la propria vita privata, la considerazione principale da fare era che il pubblico aveva diritto a essere informato del comportamento degli eurodeputati, soprattutto in relazione alla spesa di risorse pubbliche a loro affidate. Il Mediatore ha formulato quindi un progetto di raccomandazione invitando il Parlamento a divulgare le informazioni richieste. Il Parlamento ha accolto soltanto una parte del progetto di raccomandazione, rigettando il resto sulla base di un'interpretazione giuridica del rapporto tra il regolamento (CE) n. 1049/2001 e il regolamento

17. «Le istituzioni rifiutano l'accesso a un documento la cui divulgazione arrechi pregiudizio alla tutela di quanto segue: (...) (b) la vita privata e l'integrità dell'individuo, in particolare in conformità con la legislazione comunitaria sulla protezione dei dati personali.»

(CE) n. 45/2001¹⁸ che il Mediatore riteneva non conforme alla sentenza del Tribunale di primo grado nella causa *Bavarian Lager*¹⁹.

Nel caso **655/2006/ID** il Parlamento si è rifiutato di autorizzare l'accesso al denunciante all'elenco degli iscritti al regime pensionistico complementare dei deputati. Il Mediatore ha riscontrato cattiva amministrazione in via preliminare e ha proposto una soluzione amichevole, che il Parlamento ha rigettato. Poiché il Parlamento ha respinto in seduta plenaria una proposta concreta della sua commissione per il controllo dei bilanci di pubblicare l'elenco dei nomi, il Mediatore ha archiviato il caso concludendo che, così facendo, il Parlamento aveva trasformato la questione in un fatto di responsabilità politica di cui doveva più appropriatamente rispondere di fronte al suo elettorato e non al Mediatore.

Accesso pubblico alle informazioni

Il Mediatore si è occupato di nove indagini nell'ambito di denunce riguardanti il mancato accesso a informazioni²⁰. In due casi il Mediatore ha appreso che il Parlamento aveva in realtà fornito le informazioni richieste. Gli altri sette casi sono stati archiviati perché le istituzioni e gli organi interessati hanno autorizzato l'accesso alle informazioni grazie all'intervento del Mediatore. Quattro casi riguardavano la Commissione, uno OLAF e due la Corte di giustizia europea. In quattro di questi casi il Mediatore ha fatto ricorso alla procedura semplificata.

Protezione dei dati

Oltre ai casi sopra menzionati riguardanti l'applicazione dell'articolo 4, paragrafo 1, lettera (b), del regolamento (CE) n. 1049/2001, il Mediatore ha adottato tre decisioni relative a denunce su questioni di protezione dei dati.

Nel caso **1129/2007/MF** la denunciante ha chiesto alla Commissione informazioni dettagliate sullo stipendio del suo ex marito (un funzionario della Commissione) da utilizzare nel procedimento di divorzio. La Commissione, pur rifiutandosi di fornire le informazioni richieste, adducendo argomentazioni di tutela dei dati, ha precisato che avrebbe accolto eventuali richieste di questo genere formulate da un'autorità giudiziaria competente. Il Mediatore ha ritenuto la posizione assunta dalla Commissione ragionevole.

In conformità con la disposizione esplicita dell'articolo 2, paragrafo 7, del suo statuto, il Mediatore ha archiviato il caso **2585/2006/BU**, in cui il denunciante sosteneva che il Comitato delle regioni aveva illegittimamente elaborato dati personali concernenti le proprie finanze private quando il denunciante aveva avviato un'azione legale nei confronti del Comitato stesso. L'indagine, tuttavia, è stata un'occasione per consentire al Garante di chiarire questioni importanti sul diritto di accesso al fascicolo personale di un soggetto e sulla possibilità di richiedere la correzione di dati non corretti o incompleti.

➡➡➡ Nel caso **754/2007/BU** il denunciante sosteneva che OLAF avrebbe dovuto inviargli la relazione finale di un'indagine che era stata condotta sulla base di informazioni fornite dal denunciante stesso. OLAF ha trasmesso una copia della relazione finale, dalla quale aveva stralciato le informazioni protette dalla divulgazione ai sensi del regolamento (CE) n. 1049/2001, compresi i dati personali del denunciante. OLAF ha inoltre fornito una seconda copia, trasmessa soltanto al denunciante, da cui non erano stati stralciati i dati del denunciante. Il Mediatore, ritenendo che OLAF avesse agito correttamente, ha archiviato il caso includendolo nel suo elenco di casi modello del 2008. ⬅⬅⬅

18. Regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati (GU 2001 L 8, pag. 1).

19. Causa T-194/04 *Bavarian Lager/Commissione* [2007], Racc. pag. II-4523.

20. Molti altri casi di mancato accesso alle informazioni sono stati risolti con una telefonata diretta all'istituzione in questione (v. la sezione 2.5).

■ Il ruolo di custode del trattato della Commissione

Lo Stato di diritto è uno dei capisaldi dell'Unione europea. Uno dei doveri principali della Commissione è quello di custode del trattato²¹. L'articolo 226 del trattato CE determina una procedura generale nell'ambito della quale la Commissione può esaminare e riferire alla Corte di giustizia eventuali violazioni del diritto comunitario da parte degli Stati membri.

L'articolo 226 del trattato CE determina una procedura generale nell'ambito della quale la Commissione può esaminare e riferire alla Corte di giustizia eventuali violazioni del diritto comunitario da parte degli Stati membri.

dura generale nell'ambito della quale la Commissione può esaminare e riferire alla Corte di giustizia eventuali violazioni del diritto comunitario da parte degli Stati membri. La Commissione può avviare indagini di propria iniziativa, sulla base di denunce o in seguito alla richiesta del Parlamento europeo di esaminare le petizioni ad esso rivolte in forza dell'articolo 194 del trattato CE.

Altre procedure si applicano in relazione a questioni specifiche quali aiuti di Stato illegittimi.

Il Mediatore europeo riceve e tratta le denunce nei confronti della Commissione nel ruolo di custode del trattato. Ogni volta che il Mediatore avvia un'indagine a seguito di tali denunce, egli spiega sempre attentamente al denunciante, ove necessario, che l'indagine non valuterà la presenza o meno di un'infrazione, in quanto non rientra nel mandato del Mediatore europeo esaminare le azioni delle autorità degli Stati membri. L'indagine del Mediatore si limita piuttosto a valutare il comportamento adottato dalla Commissione nell'esaminare e trattare la denuncia di infrazione sottoposta alla sua attenzione. Il Mediatore è autorizzato a valutare gli aspetti sia procedurali sia sostanziali del trattamento di tali casi da parte della Commissione. Tuttavia, le indagini e le conclusioni del Mediatore rispettano appieno il potere discrezionale della Commissione, sancito dai trattati e riconosciuto dalla giurisprudenza dei tribunali comunitari, nel decidere se avviare o meno una procedura d'infrazione e di avviare un procedimento nei confronti dello Stato membro interessato dinanzi alla Corte di giustizia.

Quanto agli obblighi procedurali della Commissione nei confronti dei denunciati, il punto di riferimento principale del Mediatore consiste in una comunicazione formulata dalla Commissione nel 2002²². La comunicazione fissa una serie di obblighi procedurali relativi alla registrazione delle denunce presentate alla Commissione e alle eccezioni a tali obblighi, nonché i termini entro cui gestire le denunce e informare i denunciati. La comunicazione è stata pubblicata nel 2002 in seguito a precedenti indagini del Mediatore e a delle critiche che quest'ultimo aveva mosso nei confronti della Commissione al riguardo. Il Mediatore considera questo documento un fondamentale passo avanti in termini di aumento della fiducia che i cittadini ripongono nella Commissione in qualità di custode del trattato. Nel 2008 la revisione svolta dal Mediatore del modo in cui la Commissione applica le proprie regole ha rivelato una serie di carenze nell'attuazione di tale comunicazione. Un campione esemplificativo di tali carenze è illustrato e analizzato di seguito.

Come è emerso nel corso di un follow-up a un'osservazione critica mossa nel quadro della decisione sul caso **880/2005/TN**, esistono versioni linguistiche diverse del punto 8 della comunicazione. Mentre le versioni inglese e svedese prevedono che l'istituzione informi il denunciante se non è stata in grado di arrivare a una decisione sulla sostanza della denuncia entro il termine di tempo di un anno²³, le altre versioni linguistiche aggiungono che quest'obbligo sussiste soltanto se il denunciante ne fa richiesta. La Commissione è del parere che le versioni linguistiche corrette siano quelle che prevedono la necessità di una richiesta specifica da parte dei denunciati. Il Mediatore ritiene che, alla luce della seconda frase di questo punto, questa non fosse in realtà l'intenzione della Commissione all'atto dell'adozione della comunicazione. Lo stesso problema è emerso nell'indagine relativa al caso **3737/2006/(BM)JMA**, che riguardava la legislazione spagnola in materia di aumenti dell'imposizione sul capitale investito. La Commissione ha impiegato due anni per formulare un parere motivato destinato alle autorità spagnole e ha ommesso di informare il denunciante

21. L'articolo 211 del trattato CE stabilisce che la Commissione «vigila sull'applicazione delle disposizioni del presente trattato e delle disposizioni adottate dalle istituzioni in virtù del trattato stesso».

22. Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Mediatore europeo relativa ai rapporti con gli autori di denunce in materia di violazioni del diritto comunitario, GU 2002 C 244 pag. 5.

23. «Di massima, i servizi della Commissione esaminano le denunce ... entro il termine di un anno a decorrere dalla registrazione della denuncia ... In caso di superamento di tale termine, il servizio della Commissione responsabile della pratica ne informa per iscritto l'autore della denuncia.»

al riguardo entro il termine di un anno dalla registrazione della denuncia. Il Mediatore ha formulato un'osservazione critica e un'ulteriore osservazione, suggerendo alla Commissione di soppesare l'opportunità di adottare il seguente approccio: la Commissione potrebbe informare i cittadini in merito agli standard di buona amministrazione che i suoi servizi sono tenuti a osservare quando si occupano di procedimenti di infrazione. Tali standard potrebbero comprendere una stima del tempo necessario per esaminare le denunce dopo che è stata redatta una lettera di notifica formale, o l'obbligo di informare i denunciante dell'avvenuta trasmissione di questa missiva.

La questione di un'informazione inadeguata è un problema riscontrato con una certa frequenza dal Mediatore nelle indagini aventi a oggetto il trattamento da parte della Commissione delle denunce sporte dai cittadini ai sensi dell'articolo 226. Nel caso **885/2007/JMA** il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver risposto alla lettera del denunciante comunicando a quest'ultimo la sua intenzione di abbandonare l'indagine collegata alla sua denuncia. La Commissione inoltre non aveva informato il denunciante che il caso era stato formalmente archiviato. La stessa mancanza nei confronti di un denunciante è stata riscontrata nel caso **2697/2006/(ID)MF**, ma il Mediatore ha chiuso l'indagine senza formulare un'osservazione critica perché la Commissione si è scusata per il disagio.

Sempre in relazione agli obblighi procedurali enunciati nella comunicazione, il Mediatore, nel caso **1512/2007/JMA**, ha predisposto un'ulteriore osservazione in cui, pur confermando che non vi erano gli estremi di cattiva amministrazione nel trattamento della denuncia da parte della Commissione, invitava l'istituzione a cercare di attuare in futuro il punto 4, paragrafo 5, della sua comunicazione, informando l'autore della denuncia in merito alle eventuali alternative di ricorso nei casi di presunta violazione del diritto comunitario da parte degli Stati membri.

Un ulteriore problema ricorrente riscontrato nelle indagini del Mediatore in questa sfera riguarda la registrazione delle denunce. La comunicazione della Commissione prevede l'obbligo di iscrivere le denunce nel registro centrale delle denunce (punto 3, paragrafo 1, della comunicazione). Le eccezioni a questo obbligo sono enunciate nel paragrafo successivo: «[i]n caso di dubbi sull'indole della comunicazione scritta, il segretariato generale della Commissione consulta il o i servizi interessati entro quindici giorni di calendario dal ricevimento della comunicazione stessa. In mancanza di risposta entro quindici giorni lavorativi, la comunicazione viene iscritta nel registro centrale delle denunce». Questo obbligo palese ha dato vita a numerosi problemi. Per esempio, il Mediatore ha scoperto che le lettere dei cittadini non venivano registrate come denunce, anche se erano manifestamente intese come tali. Inoltre, la Commissione non ha invocato motivi specifici per giustificare questa sua condotta. È quanto accaduto, per esempio, nell'indagine **2152/2006/OV**, quando la Commissione ha accolto una proposta di soluzione amichevole che prevedeva la registrazione della denuncia. Tuttavia, nel caso **2914/2006/WP**, che riguardava le norme in materia di concorrenza, la Commissione si è rifiutata di ammettere il proprio errore. Pur individuando e invocando una deroga speciale all'obbligo di registrazione, l'istituzione ha mantenuto la propria posizione secondo cui essa non sarebbe tenuta alla registrazione. Parimenti, ha ritenuto di non essere obbligata a informare il denunciante dei motivi in base ai quali la denuncia non era stata iscritta nel registro. Lo stesso tipo di problema relativo alla mancata registrazione di una denuncia, e al fatto che non sono state comunicate al denunciante le ragioni di questa mancata iscrizione, si è verificato nel caso **431/2008/ELB**. In questo caso particolare, la parte sostanziale della denuncia è stata trattata come una petizione da parte del Parlamento e il Mediatore non ha avviato un'indagine. Tuttavia, il Mediatore ha archiviato il caso con un'ulteriore informazione, rammentando alla Commissione gli obblighi ad essa incombenti ai sensi della comunicazione.

Il Mediatore può anche riesaminare nella sostanza le analisi e le conclusioni tratte dalla Commissione nelle sue indagini relative a denunce d'infrazione. L'analisi del Mediatore è volta a verificare se le conclusioni tratte dalla Commissione sono ragionevoli e se sono ben argomentate e spiegate ai denunciante con dovizia di dettagli. Ove sussistessero motivi fondamentali di disaccordo con la valutazione della Commissione, il Mediatore darebbe voce a tale disaccordo, sottolineando tuttavia che l'autorità suprema competente nell'interpretazione del diritto comunitario è la Corte di giustizia. L'esistenza di pareri discordi, tuttavia, è un caso eccezionale. Nella maggior parte

dei casi summenzionati, il Mediatore ha reputato corretta la posizione della Commissione sulla sostanza del caso.

Nel caso **841/2008/BEH** il denunciante, un produttore di bibite alcoliche, aveva contestato la decisione della Commissione di archiviare un caso concernente una presunta infrazione del principio della libera circolazione delle merci. Il Mediatore ha giudicato la posizione della Commissione ragionevole, tenendo in debito conto il fatto che gli Stati membri godono di un margine di discrezionalità in relazione alle deroghe previste dall'articolo 30 del trattato CE. Anche il caso **1551/2007/JMA** riguardava questa disposizione del trattato e, più in particolare, l'indagine da parte della Commissione di una decisione delle autorità francesi di vietare l'importazione di uova dalla Spagna in seguito a un caso di salmonella. Il Mediatore ha concluso che la Commissione aveva rispettato tutti i requisiti procedurali definiti nella suddetta comunicazione e ha giudicato ragionevole la posizione della Commissione, secondo cui spetta agli Stati membri decidere in relazione a un adeguato livello di protezione della salute pubblica, tenendo conto dei potenziali effetti avversi di un prodotto e delle informazioni scientifiche disponibili.

Il caso **885/2007/JMA** riguardava un progetto nelle isole Canarie che avrebbe avuto un impatto ambientale negativo su due aree classificate come «siti di importanza comunitaria». Il denunciante ha affermato che la Commissione non aveva tenuto conto delle informazioni relative a siti alternativi. Il Mediatore ha appurato che la Commissione aveva esaminato i timori del denunciante in maniera approfondita, spiegando le ragioni che l'avevano indotta a concludere che, a patto che fossero rispettate talune condizioni, il progetto in questione avrebbe potuto procedere. Tuttavia, il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver risposto all'ultima lettera del denunciante replicando alle questioni specifiche in essa contenute e per non aver comunicato al denunciante l'archiviazione formale della sua denuncia.

Il caso **789/2005/(GK)ID** riguardava una presunta violazione da parte delle autorità greche della direttiva comunitaria sugli studi di valutazione dell'impatto ambientale (VIA) in relazione alla costruzione della tranvia di Atene. Il Mediatore ha proposto alla Commissione di valutare l'opportunità di riesaminare le argomentazioni del denunciante concernenti l'adeguatezza e la proprietà della VIA. Ha suggerito altresì di stabilire una seconda volta se fosse stata data la giusta visibilità alla relativa consultazione pubblica. La Commissione si è rifiutata di conformarsi alla raccomandazione del Mediatore, il quale ha archiviato il caso con due osservazioni critiche.

Nel caso **2152/2006/OV** un pensionato olandese residente in Francia ha denunciato alla Commissione una presunta violazione delle norme comunitarie in materia di benefici previdenziali da parte dei Paesi Bassi. Come in altri casi già citati in questa sezione, la Commissione non ha iscritto la denuncia nel registro e non ha risposto ai suoi punti essenziali. Tuttavia, dopo l'intervento del Mediatore ha ovviato a queste mancanze, sia pur mantenendo la propria posizione riguardo agli aspetti sostanziali del caso. Nell'archiviare il caso il Mediatore ha espresso la propria convinzione che, esaminando la questione, la Commissione avrebbe tenuto conto delle ultime argomentazioni formulate dal denunciante, sottolineando che quest'ultimo era libero di sporgere una nuova denuncia se non fosse stato soddisfatto della decisione finale della Commissione sul caso.

Nel caso **3249/2006/(PB)WP** un cittadino tedesco si è rivolto al Mediatore dopo che la Commissione si era rifiutata di agire nei confronti della Germania, accusata di aver violato la libertà di circolazione del denunciante. Il caso riguardava una controversia in materia fiscale. Il Mediatore ha rammentato che lo scopo principale dei procedimenti d'infrazione è garantire la futura conformità degli Stati membri al diritto comunitario e che tali azioni non sono finalizzate a offrire ai denunciati la possibilità di ricorrere in relazione a eventi passati. Il Mediatore non ha quindi ritenuto necessario procedere con ulteriori indagini.

Il caso **1962/2005/IP** riguardava un progetto di circonvallazione costituito da tre singoli tratti. Secondo il denunciante, le norme ambientali sancite dal diritto comunitario non erano state rispettate prima dell'avvio dei lavori di costruzione. La Commissione ha archiviato il procedimento d'infrazione affermando che il diritto comunitario non era stato violato. Il Mediatore ha trovato la spiegazione della Commissione relativa ai motivi che l'avevano indotta ad archiviare il caso insufficiente e incoerente. Pertanto, ha presentato un'osservazione critica.

■ Aggiudicazione di appalti e assegnazione di sovvenzioni

Il Mediatore tratta denunce che riguardano l'assegnazione (o la non assegnazione) di contratti di appalto e sovvenzioni. Tuttavia, ritiene che le istituzioni e, in particolare, i comitati di valuta-

Il Mediatore tratta denunce che riguardano l'assegnazione (o la non assegnazione) di contratti di appalto e sovvenzioni.

zione e le autorità aggiudicatrici nell'ambito di procedure d'appalto abbiano un ampio margine di discrezionalità in relazione ai fattori di cui tener conto nella decisione di aggiudicare un contratto nell'ambito di un invito a presentare offerte. È del parere che il suo esame debba essere limitato alla verifica della conformità delle norme che disciplinano la procedura, della correttezza dei fatti e dell'assenza di errori manifesti nella valutazione o della sussistenza degli estremi di abuso di potere. Il Mediatore può altresì appurare se le istituzioni hanno ottemperato al loro obbligo di motivazione e se tali motivazioni sono coerenti e ragionevoli.

In alcuni casi in cui i denuncianti hanno lamentato una presunta violazione delle regole di gara e messo in discussione le decisioni adottate dalle autorità aggiudicatrici, il Mediatore ha concluso le sue indagini senza riscontrare cattiva amministrazione²⁴. Tuttavia, in un caso particolare il Mediatore ha formulato un'ulteriore osservazione allo scopo di migliorare la qualità delle procedure future²⁵, mentre in un altro ha redatto un'osservazione critica perché l'istituzione interessata non aveva precisato il meccanismo di ricorso disponibile avverso le decisioni adottate²⁶.

Il caso **546/2007/JMA** riguardava l'esclusione di una società da alcuni inviti a presentare proposte lanciati per attuare un determinato progetto. Il denunciante aveva condotto in precedenza uno studio di fattibilità per quel particolare progetto e l'istituzione riteneva che sussistesse un possibile conflitto di interesse. Il Mediatore, ritenendo le motivazioni addotte dall'istituzione ragionevoli, non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione.

Nel caso **3113/2007/ELB** un offerente era stato escluso dalla gara perché considerato privo della capacità economica e finanziaria adeguata per dare esecuzione al contratto. Il Mediatore ha rammentato che spetta all'amministrazione che organizza l'invito a presentare offerte valutare se i candidati soddisfano le condizioni di gara e che non è suo compito sostituire la propria valutazione a quella dell'amministrazione. Il Mediatore ha ritenuto ragionevole la spiegazione fornita in questo caso dall'istituzione.

Nel caso **3346/2005/MHZ**, riguardante una gara d'appalto per la fornitura di un sistema informatico, il denunciante sosteneva che la Commissione non aveva adeguatamente motivato il rifiuto della sua offerta, aveva erroneamente applicato i criteri di aggiudicazione e aveva annullato l'invito sulla base di motivi non validi. Il Mediatore ha confermato che la procedura d'appalto era stata gestita in maniera inadeguata. Ha criticato la Commissione per aver rifiutato la sua proposta di soluzione amichevole, sottolineando che la possibilità offerta al Mediatore di pervenire a un esito soddisfacente per entrambe le parti dipende dalla volontà dell'istituzione di adottare un approccio orientato al cittadino.

Il caso **2283/2004/GG** riguardava una ONG tedesca che forniva assistenza a rifugiati e vittime di guerra. L'ONG aveva chiesto alla Commissione un cofinanziamento per alcuni progetti. Il Mediatore ha riscontrato, tra le altre cose, che la Commissione non aveva gestito in maniera equa e obiettiva le richieste del denunciante e che aveva lanciato a quest'ultima accuse di frode infondate. La Commissione si è scusata per non aver spiegato le ragioni delle proprie decisioni per quasi tre anni dalla data di adozione delle decisioni stesse e si è rammaricata per aver reagito in maniera eccessiva in relazione all'accusa di frode. L'istituzione ha dichiarato inoltre di aver notevolmente migliorato il proprio sistema di controlli dell'ammissibilità e si è scusata infine per alcune delle sue azioni. Tuttavia, la Commissione non ha risolto gli aspetti più gravi di cattiva amministrazione individuati dal Mediatore. Il quale ha ulteriormente criticato la Commissione, sottolineando che la sua reazione non avrebbe ispirato fiducia tra i cittadini e le parti interessate.

24. Casi 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB e 3114/2004/IP.

25. Caso 3148/2007/BEH.

26. Caso 2989/2006/OV.

■ Esecuzione dei contratti

Il Mediatore ritiene che vi sia cattiva amministrazione allorquando un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante. Può quindi sussistere

Il Mediatore ritiene che vi sia cattiva amministrazione allorquando un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante. Può quindi sussistere cattiva amministrazione anche in caso di non ottemperanza agli obblighi derivanti da contratti sottoscritti dalle istituzioni o dagli organi comunitari.

cattiva amministrazione anche in caso di non ottemperanza agli obblighi derivanti da contratti sottoscritti dalle istituzioni o dagli organi comunitari.

In queste fattispecie, tuttavia, l'ambito di indagine del Mediatore è per necessità limitato. Il Mediatore è altresì del parere che non spetti a lui cercare di stabilire se una delle due parti abbia agito in conformità degli obblighi contrattuali, qualora tale presunta violazione rappresenti l'oggetto del contendere. Tale

questione infatti può essere trattata in maniera efficace solo da un organo giurisdizionale competente, che avrebbe la possibilità di sentire le tesi delle parti in merito alla legislazione nazionale applicabile e valutare le prove contrastanti sui fatti oggetto della controversia.

Nei casi concernenti le dispute di natura contrattuale, il Mediatore ritiene giustificato limitarsi nella propria indagine a stabilire se l'istituzione o l'organismo comunitario abbia trasmesso un resoconto coerente e ragionevole della base giuridica sottesa alle sue azioni e dei motivi per cui tale istituzione o organismo considera giustificata la propria visione della posizione contrattuale. Se così fosse, il Mediatore perverrà alla conclusione che dalla sua indagine non sono emersi gli estremi di cattiva amministrazione. Questa conclusione non pregiudica il diritto delle parti di sottoporre la controversia in materia contrattuale all'esame e al giudizio autorevole di un organo giurisdizionale competente. In tale evenienza, il Mediatore archivia immediatamente l'indagine, alla luce delle disposizioni di cui all'articolo 2, paragrafo 7, del suo statuto²⁷.

Sulla base di questo esame il Mediatore ha archiviato alcune indagini senza riscontrare cattiva amministrazione o non ha ritenuto necessario procedere con ulteriori indagini. Tra questi esempi si annoverano controversie sui giorni di lavoro riconosciuti e accettati come base per la remunerazione²⁸, controversie sui costi ammissibili e/o sugli importi da recuperare o versati dopo azioni di audit²⁹, sul rifiuto di versare gli interessi di mora per ritardato pagamento³⁰ o su un ritardo eccessivo nei versamenti di prefinanziamento di una determinata sovvenzione³¹.

Per quanto riguarda i ritardi nei pagamenti, varie indagini sono state archiviate come risolte perché l'istituzione interessata (la Commissione) è stata in grado di corrispondere il dovuto ai denunciati e di soddisfare le loro pretese dopo che il Mediatore aveva avviato un'indagine³². Si rammenta che, nel 2008, il Mediatore ha archiviato un'indagine di propria iniziativa (OI/5/2007/GG) riguardante un ritardato pagamento da parte della Commissione, concludendo che in questo ambito devono ancora essere fatti passi avanti.

Un altro tipo di problema considerato dal Mediatore nei casi riguardanti le dispute a livello contrattuale riguarda i contratti particolari che la Commissione sottoscrive per l'esecuzione di azioni o di

Nel 2008, le istituzioni (in particolare la Commissione) si sono adoperate concretamente per accettare le soluzioni amichevoli proposte dal Mediatore nelle controversie in materia contrattuale.

programmi finanziati dall'UE. La Commissione instaura una relazione contrattuale con una determinata società o consorzio che successivamente realizza il progetto in questione avvalendosi di subcontraenti, esperti o dipendenti propri. Alcuni di questi contratti e i relativi programmi quadro conferiscono alla Commissione

taluni diritti in relazione agli esperti o agli impiegati del contraente. Questo specifico ambiente contrattuale può dar adito a controversie tra i contraenti della Commissione e il loro personale o i loro esperti, in relazione alle quali il Mediatore considera che la Commissione detenga un certo grado

27. Caso 2392/2005/OV.

28. Caso 1331/2007/JMA.

29. Casi 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB e 1785/2005/OV.

30. Caso 1644/2007/FOR.

31. Casi 3794/2006/FOR e 1564/2006/VIK.

32. Casi 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA e 2273/2007/MF.

di responsabilità³³. Il caso **193/2007/JMA** riguardava il licenziamento di un responsabile di progetto dopo che la Commissione aveva manifestato la propria insoddisfazione nei confronti delle attività da lui svolte. Pur non rinvenendo gli estremi di cattiva amministrazione, il Mediatore ha attirato l'attenzione sul fatto che l'istituzione avrebbe dovuto manifestare la propria posizione per iscritto, per consentire alla persona interessata di esporre il proprio punto di vista al suo datore di lavoro, che era il contraente della Commissione. Il Mediatore ha formulato la stessa osservazione nel caso **1084/2006/MHZ**, concernente le relazioni tra il contraente e il suo subcontraente.

Il Mediatore desidera sottolineare che, nel 2008, le istituzioni (in particolare la Commissione) si sono adoperate concretamente per accettare le soluzioni amichevoli proposte dal Mediatore nelle controversie in materia contrattuale.

➔➔➔ Nel caso **3490/2005/(ID)PB**, che rientra tra i casi modello di quest'anno, il Mediatore ha giudicato esemplare la risposta della Commissione. L'istituzione aveva mantenuto per tutta la procedura un atteggiamento coerente e costruttivo, al punto da accettare di corrispondere altri pagamenti di non poco conto individuati dai suoi servizi e dal denunciante. Grazie a questa soluzione il saldo del conto progettuale è stato chiuso con il versamento al denunciante di 48 486,79 EUR e di 101 938,40 USD. Il caso **3784/2006/FOR**, un altro dei casi modello del 2008, riguardava un istituto austriaco che aveva denunciato la Commissione per il mancato pagamento della somma di 97 000 EUR nell'ambito di un contratto di ricerca e sviluppo nel settore dell'ingegneria chimica. La Commissione aveva giustificato il mancato pagamento con la spiegazione che l'istituto non aveva trasmesso il consuntivo delle spese entro il termine stabilito. Il Mediatore, constatando che la reazione della Commissione fosse sproporzionata, ha chiesto all'istituzione di riconsiderare la propria posizione. La Commissione ha accettato di corrispondere l'importo di 54 000 EUR. L'istituto ha accettato questa proposta e ha ringraziato il Mediatore per il suo intervento. ⬅⬅⬅

La Commissione ha infine risolto il caso **2273/2007/MF** accettando di corrispondere al denunciante un risarcimento per aver cessato un contratto di appalto a causa di un'irregolarità che era stata riscontrata nella procedura di aggiudicazione. Poiché il motivo della cessazione del contratto non era imputabile al denunciante, la Commissione ha riconosciuto che alla società in questione spettasse un risarcimento. Successivamente il denunciante ha informato il Mediatore che era stata lanciata una nuova gara d'appalto e che la ditta figurava tra gli offerenti selezionati.

■ Amministrazione e statuto del personale

Ogni anno il Mediatore riceve un determinato numero di denunce riguardanti le attività amministrative delle istituzioni (31 indagini nel 2008, pari al 10 % di tutte le indagini avviate). Tali attività

Ogni anno il Mediatore riceve un determinato numero di denunce riguardanti le attività amministrative delle istituzioni.

si riferiscono all'applicazione dello statuto dei funzionari delle Comunità europee e di altri testi pertinenti. La natura di questi casi è disparata e questa fattispecie interessa quasi tutte le istituzioni e gli organi dell'UE.

Nel 2008 il Mediatore ha archiviato quattro casi riguardanti funzionari o loro parenti, i quali avevano denunciato episodi di presunti ordini di recupero illegittimi di denaro erroneamente versato dalle istituzioni. L'approccio adottato dal Mediatore in questi casi è quello suggerito dalla giurisprudenza dei tribunali comunitari³⁴ e da considerazioni di equità e ragionevolezza in merito a questi ordini di recupero. Ovviamente, è importante al riguardo il fatto che l'istituzione effettui pagamenti non dovuti a funzionari o a terzi che conoscono meno le norme e i regolamenti comunitari. Il Mediatore apprezza e sottolinea la disponibilità mostrata dalle istituzioni che, in genere, si sono impegnate a rispondere positivamente alle sue proposte di soluzione amichevole o ai suoi progetti di raccomandazione. Nel caso **902/2007/(MHZ)RT** il Parlamento ha accettato il progetto di raccomandazione di ridurre in parte l'ordine di recupero. In un altro caso, **3464/2004/(TN)TS**,

33. Esempi di questo problema, oltre a quelli specificati sopra, si trovano nei casi 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF e 3090/2005/(GK)MHZ.

34. Causa T-205/01, *André Ronsse/Commissione* [2002] Racc.-SC pag. II-1065.

il Mediatore non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione in relazione all'emissione di un ordine di recupero da parte del Parlamento nei confronti di un funzionario in pensione, ma ha criticato l'istituzione per il modo in cui ha gestito la questione, senza cioè informare il denunciante della sua decisione e delle motivazioni ad essa sottese. Dopo che il Mediatore aveva deciso di proseguire le indagini nel caso **3778/2005/ELB**, riguardante un ritardo di otto anni nell'emissione di un ordine di recupero, la Commissione ha annullato l'ordine stesso, riconoscendo altresì che le spese del recupero del denaro avrebbero probabilmente superato l'ammontare stesso del debito. In un altro caso, **2879/2008/BU**, dopo che il Mediatore aveva avviato una procedura semplificata, la Commissione ha accettato di annullare un ordine di recupero per un importo inferiore a 200 EUR relativo agli interessi dovuti.

Nel 2008 il Mediatore ha archiviato nove casi riguardanti l'ambito di attività della Commissione delle relazioni esterne (RELEX). Tre di questi casi si riferivano a una serie di problematiche collegate al programma «Esperti junior» per le delegazioni della Commissione. Tali problematiche si riferivano alla selezione³⁵, all'assunzione e alle condizioni di lavoro³⁶ nonché agli adeguamenti degli assegni di sussistenza³⁷. Il Mediatore ha inoltre archiviato alcuni casi riguardanti decisioni sull'inquadramento degli agenti locali³⁸, il licenziamento di consulenti che prestavano la propria opera per un progetto finanziato dall'UE³⁹, il rifiuto di elaborare disposizioni speciali per la partecipazione di agenti locali in concorsi organizzati da EPSO⁴⁰ e le procedure di assunzione di responsabili del settore informatico presso le delegazioni della Commissione⁴¹. Queste indagini hanno avuto esiti estremamente diversi, ma il numero relativamente elevato di denunce pervenute al Mediatore sembra indicare che vi sia un certo margine di miglioramento nel settore della gestione del personale in questo ambito di attività della Commissione altamente decentrato.

Il Mediatore apprende con piacere che, nel caso delle denunce in relazione al personale, un numero elevato di casi ha avuto esito positivo grazie all'atteggiamento costruttivo dell'amministrazione.

Il Mediatore apprende con piacere che, nel caso delle denunce in relazione al personale, un numero elevato di casi ha avuto esito positivo grazie all'atteggiamento costruttivo dell'amministrazione.

Nel caso **1918/2007/ELB**, riguardante una denuncia sui ritardi nell'esecuzione di una serie di sentenze del tribunale relative alla carriera del denunciante, la Commissione ha composto la controversia con soddisfazione del denunciante stesso. Una soluzione amichevole proposta dal Mediatore è stata accettata

nel caso **693/2006/(BM)FOR**, una controversia vertente sull'ammontare dell'indennità di sistemazione da versare a un agente impiegato nel settore degli aiuti alimentari umanitari e degli aiuti alla cooperazione nei paesi terzi. Il Mediatore è stato in grado altresì di archiviare come risolto dall'istituzione il caso **2331/2007/RT**, riguardante il pagamento delle spese funerarie. Positivo è stato anche l'esito cui si è pervenuti nel caso **2465/2004/(TN)DK**, sebbene inizialmente la Commissione avesse rifiutato la proposta di soluzione amichevole di concedere a un funzionario, che nutriva perplessità per il suo inquadramento, l'accesso al modulo usato da una commissione di inquadramento per l'adozione della sua decisione al riguardo. Nel caso **3579/2006/TS** sul mancato rimborso delle spese degli esami medici effettuati durante una procedura di assunzione, la Commissione ha accettato di pagare il rimborso grazie all'indagine del Mediatore. Il Mediatore ha formulato un'ulteriore osservazione in riferimento alla gestione complessiva della candidatura del denunciante da parte della Commissione.

Nel caso **2782/2006/(MHZ)RT**, anche se la Commissione ha corrisposto l'indennità per l'assicurazione di responsabilità professionale a cui aveva diritto il denunciante, il Mediatore ha archiviato il caso con due osservazioni critiche a causa del ritardo con cui si era addivenuti a una soluzione e dell'atteggiamento dell'istituzione nei confronti del denunciante, che il Mediatore ha giudicato irriverente. Altre due indagini sono state archiviate senza che il Mediatore riscontrasse gli estremi

35. Caso 3738/2006/(SAB)TS.

36. Caso 1054/2007/MHZ.

37. Caso 554/2006/(BM)FOR.

38. Casi 1104/2005/ELB e 2851/2005/PB.

39. Caso 1411/2006/JMA.

40. Caso 2507/2007/VIK.

41. Caso 887/2007/(BM)JMA.

di cattiva amministrazione. I casi vertevano sul trasferimento dei diritti di pensionamento di un agente temporaneo dal regime comunitario a quello nazionale (**743/2007/(BM)MF**) e sulla modifica del titolo professionale di un agente (**2393/2007/RT**). Per garantire in futuro miglioramenti in questi ambiti il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni. Meno positiva è stata invece la conclusione raggiunta nel caso **1584/2006/OV**, che riguardava un candidato che era stato selezionato nell'ambito di un concorso e il cui nominativo era stato inserito in un elenco di riserva ma che, pur avendo partecipato a diversi colloqui di lavoro, non è mai stato assunto. Il denunciante ha mosso nei confronti dell'istituzione undici accuse riguardanti errori sostanziali e procedurali. Il Mediatore ha concluso l'indagine con due osservazioni critiche circa gli errori procedurali della Commissione nel trattamento delle richieste del denunciante.

Il Mediatore inoltre ha archiviato quattro casi in materia di personale e riguardanti il Parlamento. In tre di questi casi non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione. Oggetto della denuncia era (i) l'assunzione e l'inquadramento di candidati dopo un concorso aperto, iniziato prima che entrasse in vigore il nuovo statuto dei funzionari⁴²; (ii) l'assunzione di un'interprete indipendente⁴³; (iii) la mancata promozione di un funzionario al raggiungimento di un determinato punteggio di merito⁴⁴. In un altro caso (**3051/2005/(PB)WP**), concernente ancora l'assenza di una valutazione comparativa dei meriti di un denunciante, il Mediatore ha concluso che sussistevano gli estremi di cattiva amministrazione e, poiché il Parlamento non aveva adeguatamente messo in atto il suo progetto di raccomandazione, ha archiviato il caso con un'osservazione critica.

Nel 2008 è stata adottata una decisione avente a oggetto vertenze in materia di personale con il Consiglio.

➡➡➡ Nel caso **1162/2007/FOR**, uno dei casi modello di quest'anno, il Consiglio ha accettato di effettuare un pagamento *ex gratia* di 1 000 EUR per il disagio e lo stress causati al denunciante. Inizialmente il Consiglio aveva proposto al denunciante un contratto di un anno ma, realizzando che quest'ultimo avrebbe compiuto 65 anni in quel periodo, aveva modificato la sua proposta. Il Mediatore, tuttavia, non aveva riscontrato cattiva amministrazione in relazione alla denuncia di discriminazione in base all'età (v., al contrario, nella prossima sezione, il caso **185/2005/ELB** riguardante una discriminazione in base all'età da parte della Commissione). ⬅⬅⬅

Il caso **1473/2006(SAB)TS** contro il Comitato economico e sociale europeo (CESE) riguardava una traduttrice ungherese che chiedeva di poter accedere alla relazione del gruppo di studio sul mobbing dell'istituzione concernente il suo caso, nonché alle informazioni sul seguito dato alla questione dal CESE. La traduttrice denunciava inoltre una serie di irregolarità amministrative e muoveva accuse di gravi problemi di discriminazione di stampo antisemitico. Dopo l'avvio dell'indagine del Mediatore, il CESE ha trasmesso alla denunciante la relazione e il follow-up. Il Mediatore ha criticato il Comitato per il ritardo di queste azioni.

Inoltre, il Mediatore ha archiviato una serie di indagini collegate a casi vertenti su questioni di personale nelle agenzie. Nel caso **524/2005/BB** l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) ha versato alla denunciante un risarcimento finanziario dopo che il Mediatore aveva appurato che l'istituzione non aveva trasmesso alla denunciante informazioni accurate, chiare e adeguate sulla sua situazione contrattuale derivante dal nuovo statuto dei funzionari. Nel caso **2209/2007/VIK** avente a oggetto il rimborso di spese di viaggio a un candidato, il problema è stato risolto dall'Agenzia dei diritti fondamentali nel corso dell'indagine del Mediatore. Analogamente, nel caso **2467/2007/MF**, che riguardava accuse di vessazione morale e abuso di potere, l'Agenzia ferroviaria europea (ERA) ha gestito la questione in maniera efficace. Il caso **1180/2006/ID** contro il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (CEDEFOP) verteva sulla cessazione di un contratto e la riconferma di un agente. Il Mediatore ha riscontrato cattiva amministrazione perché l'agenzia non aveva giustificato la sua decisione. Il caso è stato archiviato con un'osservazione critica.

42. Caso 3770/2006/JF.

43. Caso 2485/2006/MF.

44. Caso 1586/2007/(MHZ)RT.

■ Concorsi e procedure di selezione

Dall'epoca della costituzione dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) la maggior parte delle indagini del Mediatore aventi a oggetto concorsi pubblici e altre procedure di selezione sono rivolte verso questo organo comunitario relativamente nuovo.

Dall'epoca della costituzione dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) la maggior parte delle indagini del Mediatore aventi a oggetto concorsi pubblici e altre procedure di selezione sono rivolte verso questo organo comunitario relativamente nuovo. Considerando l'evidente potenziale di EPSO di fungere da punto di contatto privilegiato e autorevole con un numero significativo di cittadini dell'UE, è particolarmente importante che quest'organo maturi una cultura del servizio nei confronti dei cittadini e operi in modo trasparente nelle procedure di selezione e nel corso delle sue attività generali.

Se, da un lato, il Mediatore è consapevole, grazie alle sue indagini, dell'inevitabile tensione derivante dal bisogno di garantire che le commissioni di selezione siano libere da interferenze o pressioni inopportune, e dalla necessità altrettanto importante di assicurare la trasparenza e l'affidabilità delle loro attività, dall'altro lato egli è persuaso della possibilità di conciliare questi due aspetti, come conferma anche la recente giurisprudenza dei tribunali comunitari in materia⁴⁵. Molti degli esempi riportati di seguito illustrano l'atteggiamento estremamente positivo che EPSO ha mostrato in relazione alla necessità di conciliare questi due aspetti.

Nel 2005 il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa (**OI/5/2005/PB**) per esaminare la possibilità che EPSO autorizzi l'accesso ai criteri di valutazione e di assegnazione di punteggio utilizzati nelle prove gestite da EPSO stesso. Nel 2008 il Mediatore ha predisposto un progetto di raccomandazione invitando EPSO a comunicare ai candidati che ne facciano richiesta i criteri eventualmente adottati dalle commissioni di selezione per la valutazione dei candidati nelle prove scritte o orali, oltre che a fornire lo schema dettagliato dei punti conseguiti nelle singole prove, se disponibile. La risposta positiva di EPSO rappresenta un passo avanti fondamentale in termini di trasparenza delle procedure di selezione e dovrebbe contribuire ad accrescere la fiducia dei cittadini nelle attività di EPSO. Quanto alle denunce specifiche, EPSO ha risposto positivamente al progetto di raccomandazione del Mediatore nel caso **1000/2006/TN**, concordando che la tabella parziale del punteggio ottenuto da una candidata nel corso di una prova orale avrebbe dovuto essere esibito alla diretta interessata. Nel caso **50/2007/DK** il Mediatore non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione nel rifiuto opposto da EPSO di comunicare al candidato il punteggio ottenuto nel corso di una prova orale, poiché la commissione non aveva preparato un documento né aveva predisposto informazioni pertinenti in relazione alla valutazione dei candidati. Tuttavia, il Mediatore ha rammentato a EPSO il progetto di raccomandazione preparato nell'ambito della predetta indagine di propria iniziativa, adottando lo stesso procedimento in altri casi⁴⁶ archiviati nel 2008. In una serie di altri casi il Mediatore ha concluso che le informazioni fornite da EPSO nelle schede di valutazione trasmesse ai candidati fossero sufficientemente chiare per comunicare agli interessati il motivo del punteggio non sufficiente ottenuto in determinate prove⁴⁷. Il Mediatore ha archiviato questi casi senza che fossero riscontrati gli estremi di cattiva amministrazione.

Un altro aspetto legato alle attività di EPSO ha indotto il Mediatore ad avviare un'altra indagine di propria iniziativa (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). La questione verte sull'autorizzazione, concessa ai candidati non selezionati nell'ambito di prove informatizzate, di accedere alle domande d'esame e alle risposte da questi fornite. EPSO rifiuta l'accesso a tali informazioni con la motivazione, tra l'altro, che divulgando le domande d'esame significherebbe precludersi la possibilità di riutilizzare le stesse domande nell'ambito di concorsi futuri. Il Mediatore ha avviato l'indagine dopo aver ricevuto un numero elevato di singole denunce relative a questa prassi e dopo aver concluso che essa rappresentava un esempio di cattiva amministrazione⁴⁸. Da allora il Mediatore ha ricevuto nume-

45. Causa F-74/07 *Meierhofer/Commissione*, sentenza del 14 ottobre 2008, nap.

46. Casi 801/2007/ELB, 1312/2007/IP e OI/8/2006/BU.

47. Casi 2589/2006/BU e 2900/2006/BU.

48. Caso 370/2007/MHZ.

rose altre denunce sullo stesso argomento. Ha quindi rassicurato i denunciati che sarebbero stati informati dell'esito dell'indagine di propria iniziativa, di cui comunque avrebbero potuto seguire i progressi consultando il suo sito web⁴⁹.

Un altro genere di caso presentato al Mediatore in riferimento alle procedure di selezione di EPSO riguarda i problemi materiali riscontrati in relazione alle prove che sono considerati svantaggiosi per i candidati. Esempi degni di nota di casi di questo genere sono l'individuazione di domande errate in prove che sono state annullate e che hanno presumibilmente fatto perdere tempo ai candidati⁵⁰, la presenza di rumori e di fonti di disturbo per certi candidati in una determinata stanza d'esame⁵¹, l'esistenza di condizioni inique per candidati mancini durante le prove informatizzate⁵², e una funzione di controllo ortografico non corretta nel computer utilizzato da un candidato disabile⁵³. In alcuni casi EPSO si è scusato per l'errore oppure, ove possibile, ha proposto una soluzione al problema.

Un'altra sfera in relazione alla quale è pervenuto un elevato numero di denunce ha riguardato le decisioni delle commissioni di selezione in relazione al tipo di diplomi necessari per poter essere ammessi a determinati concorsi. La moltitudine di denunce a tale riguardo è la testimonianza del fatto che EPSO dovrebbe preparare avvisi di concorso più chiari, specificando il tipo di diplomi necessari per poter aspirare ai profili richiesti. Potrebbe inoltre spiegare con maggior efficacia in che modo i candidati possono dimostrare la propria esperienza professionale per evitare denunce e richieste di riesame delle decisioni adottate in tal senso dalle commissioni di selezione⁵⁴. Valga tra tutti l'esempio seguente. Nel caso **2826/2004/PB** il Mediatore è giunto alla conclusione che la commissione di selezione aveva ingiustamente escluso da un concorso per segretari di lingua inglese una candidata per il fatto che il diploma da quest'ultima esibito non dava accesso a studi di livello universitario. Dopo una lunga indagine EPSO era ancora riluttante ad ammettere l'errore, nonostante il fatto che le autorità nazionali pertinenti avessero confermato per iscritto che la decisione della commissione era sostanzialmente errata, e persino dopo che il Tribunale di primo grado aveva annullato analoghe decisioni errate adottate dalla stessa commissione di selezione. La prima reazione di EPSO è stata quella di dichiarare che si sarebbe limitato a dar corso alle sentenze del Tribunale soltanto se i candidati avessero deciso di rivolgersi al giudice. Il Mediatore ha insistito sulla necessità di concedere al denunciante lo stesso tipo di ricorso; alla fine EPSO ha accettato la proposta.

Sono degni di nota altri due casi in cui è chiamato in causa EPSO. Il primo riguarda la presunta discriminazione relativa all'uso di talune lingue nei concorsi (caso **3147/2006/IP**), il secondo si riferisce a un caso di presunta parzialità di un membro di una commissione di selezione, che in precedenza aveva svolto la funzione di formatore durante un concorso di preparazione agli esami organizzati da EPSO a cui aveva partecipato il denunciante (caso **688/2008/RT**).

Anche se la maggior parte delle denunce riguardanti le assunzioni sono dirette contro EPSO, di tanto in tanto il Mediatore riceve denunce mosse contro altre istituzioni o altri organi, in particolare le agenzie costituite di recente, che stanno ancora consolidando le proprie procedure di assunzione. Il Mediatore desidera rammentare l'approccio generalmente positivo adottato dalle agenzie nei confronti delle sue indagini e raccomandazioni. Per esempio, il caso **1678/2005/(ID)MF** riguardava una serie di procedure di selezione organizzate dall'Agenzia europea per i medicinali (EMA). Dopo un'attenta analisi delle prove fornite, il Mediatore ha confermato la presenza di cattiva amministrazione e ha invitato l'EMA a scusarsi con il denunciante e a corrispondere una somma di 1 000 EUR quale risarcimento per il danno morale subito. L'EMA ha accolto la proposta e ha comunicato al Mediatore di voler tener conto delle sue osservazioni e conclusioni in occasione di future

49. Casi 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB e 801/2007/ELB.

50. Casi 7/2007/PB e 1850/2006/IP.

51. Caso 2214/2006/IP.

52. Caso 1848/2007/(WP)BEH.

53. Caso 2596/2007/RT.

54. Casi 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK e 3224/2006/(SAB)TS.

procedure di selezione. Nel caso **1332/2007/(BM)MF** contro il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC), il Mediatore ha elogiato la decisione del ECDC di adottare il suo Codice di buona condotta amministrativa e di seguire il suo impegno a rispettare i principi della buona amministrazione. Per quanto riguarda la sostanza del caso, il Mediatore ha ritenuto che il ECDC avesse fornito una spiegazione ragionevole, al tempo stesso sufficiente e coerente, della sua decisione di rigettare la richiesta del denunciante.

➔➔➔ Un denunciante si era rivolto al Mediatore sottoponendo alla sua attenzione una procedura di selezione organizzata dall'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA). L'AESA ha reagito in maniera estremamente positiva all'indagine del Mediatore. Nel caso **893/2006/BU**, anch'esso annoverato tra i casi modello del 2008, l'agenzia non solo ha ammesso l'errore e se ne è scusata, ma nel corso dell'indagine ha anche accettato la proposta di fornire al denunciante le informazioni richieste, impegnandosi a fare altrettanto in occasione di future procedure. ⬅⬅⬅

Due casi paralleli, uno contro il Parlamento (**186/2005/ELB**) e l'altro contro la Commissione (**185/2005/ELB**), hanno determinato esiti diversi. Mentre il Parlamento ha accettato il progetto di raccomandazione del Mediatore, la Commissione si è rifiutata di fare lo stesso. I due casi si riferiscono a episodi di discriminazione per motivi di età; per l'esattezza, riguardano la decisione di non assumere più interpreti di conferenza ausiliari (ACI), ossia interpreti indipendenti assunti per singole conferenze e riunioni, di età superiore ai 65 anni. Il denunciante, che aveva lavorato per queste istituzioni per oltre 35 anni come interprete ACI, non aveva più ricevuto offerte di lavoro dopo aver compiuto 65 anni. Il Mediatore era del parere che la Commissione non avesse adeguatamente giustificato il diverso trattamento applicato agli interpreti ACI di età superiore ai 65 anni. Poiché il caso sollevava un'importante questione di principio, il Mediatore ha presentato al Parlamento una relazione speciale. Questa è stata l'unica relazione speciale preparata dal Mediatore nel 2008.

■ Questioni istituzionali, politiche e di altro genere

L'ultima categoria è estesa a una gamma di denunce mosse nei confronti delle istituzioni in relazione alle loro attività di definizione di politiche o al loro funzionamento generale.

Nel caso **284/2006/PB** un denunciante danese condannava l'applicazione della legislazione comunitaria sull'introduzione di tachigrafi digitali sui veicoli. In particolare, affermava che la Commissione non aveva alcuna autorità giuridica per imporre una moratoria sull'installazione obbligatoria di detti tachigrafi su tutti i veicoli. Il Mediatore, ritenendo che l'accusa fosse giustificata, ha formulato un'osservazione critica.

Il caso **2487/2006/DK** riguardava un denunciante che sosteneva di essersi visto illegittimamente rifiutare l'accesso agli edifici della Commissione. Il Mediatore apprendeva che l'accesso all'edificio non era stato rifiutato al denunciante, bensì concesso a determinate condizioni. Ha pertanto concluso che la decisione della Commissione rifletteva un ragionevole esercizio della sua autorità di regolamentazione dell'accesso alla sua sede. Nel caso **2819/2005/BU** il Mediatore ha criticato il Parlamento europeo per il modo sgarbato con cui i suoi servizi di sicurezza hanno trattato la denunciante, ex assistente di un membro del Parlamento europeo, dopo che quest'ultimo aveva deciso di terminare il contratto. Il Mediatore, concludendo che il trattamento oggetto della denuncia aveva violato il principio della proporzionalità, ha preparato un progetto di raccomandazione. Il Parlamento ha rifiutato di porgere alla denunciante le proprie scuse e di riconoscerle il risarcimento proposto dal Mediatore.

Il caso **2235/2005/(TN)TS** faceva riferimento all'ipotesi che la Commissione non avesse adeguatamente monitorato un regime di assicurazione pensionistica per singoli esperti e avesse gestito in maniera poco efficace le gare di appalto lanciate per trovare un nuovo assicuratore. Il Mediatore ha concluso che la Commissione non aveva superato i limiti della sua discrezionalità nella sfera in parola né aveva agito in maniera manifestamente irragionevole.

Benché le scuole europee non siano un organo comunitario, il Mediatore ha condotto alcune indagini che si riferiscono al quadro generale entro il quale operano le scuole europee. Queste

indagini sono dirette nei confronti della Commissione per il fatto che un suo rappresentante siede nel consiglio di amministrazione di tali scuole e che l'istituzione è anche responsabile di una parte molto sostanziale del bilancio operativo di tali scuole. Nel 2008 il Mediatore ha archiviato un numero di indagini riguardanti il ruolo svolto dalla Commissione nel funzionamento delle scuole europee. Il caso **262/2006/OV** riguardava una presunta discriminazione determinata dalla regola che fissa un periodo massimo di nove anni per il distaccamento di insegnanti alle scuole. Il caso **2153/2004/MF** riguardava due decisioni del consiglio superiore delle scuole europee di aumentare le rette scolastiche. Il denunciante sosteneva che vi era stato un diniego di giustizia da parte del consiglio superiore poiché all'associazione dei genitori era stato negato il diritto di presentare ricorso alla camera dei ricorsi contro tali decisioni. In risposta alle sollecitazioni del Mediatore, la Commissione comunicava di voler richiedere al segretariato generale, in una delle successive riunioni del consiglio superiore, l'introduzione di un emendamento alle norme generali delle scuole europee, al fine di consentire questo genere di ricorsi.

Il Mediatore ha criticato la Commissione nel caso **101/2004/GG**, che concerneva una richiesta rivolta alla Commissione da un ex assistente scientifico dell'Institute for Transuranium Elements (ITU) di Karlsruhe, affinché l'istituzione indagasse la sussistenza di alcune violazioni delle norme di sicurezza presso l'ITU, che fa parte della Commissione. Un incidente particolarmente grave riguardava una presunta intenzionale esportazione illecita di materiale radioattivo in un laboratorio degli Stati Uniti nel 1997. Le autorità tedesche hanno esaminato le denunce e la Commissione è intervenuta per porre rimedio a talune carenze e per evitare problemi analoghi in futuro. Tuttavia, il Mediatore ha concluso che la Commissione non aveva dimostrato di aver adeguatamente esaminato tutte le ipotesi di irregolarità formulate dal denunciante, in particolare in riferimento al summenzionato incidente. Pur ammettendo che, poiché l'istituto destinatario del materiale radioattivo negli Stati Uniti si era astenuto dal fornire informazioni al riguardo, era impossibile stabilire che tipo di materiale radioattivo era stato inviato illegalmente negli Stati Uniti, il Mediatore ha criticato il fatto che la Commissione non aveva considerato e studiato in maniera consona tutti i restanti elementi pertinenti di questo caso.

3.6 Trasferimenti e consulenza

Qualora una denuncia esuli dalla sua sfera di competenza, il Mediatore europeo tenta di indirizzare il denunciante verso un altro organo competente, soprattutto se la questione riguarda il diritto

Qualora una denuncia esuli dalla sua sfera di competenza, il Mediatore europeo tenta di indirizzare il denunciante verso un altro organo competente.

comunitario. Ove possibile e con il previo consenso del denunciante, il Mediatore trasferisce il caso direttamente all'autorità competente, a condizione che la denuncia risulti motivata.

Le denunce che esulano dal mandato del Mediatore, spesso, riguardano presunte violazioni del diritto comunitario da parte degli Stati membri. Molti di questi casi possono essere affrontati in modo più efficiente da un altro membro della rete europea dei difensori civici. Il Mediatore europeo collabora strettamente con i propri omologhi nazionali e regionali

Il Mediatore europeo collabora strettamente con i propri omologhi nazionali e regionali negli Stati membri grazie alla rete europea dei difensori civici.

negli Stati membri grazie alla rete europea dei difensori civici (v. la sezione 4.2). La rete è finalizzata, tra l'altro, ad agevolare il rapido trasferimento delle denunce al difensore civico nazionale o regionale competente, o a un organo simile. La commissione per le

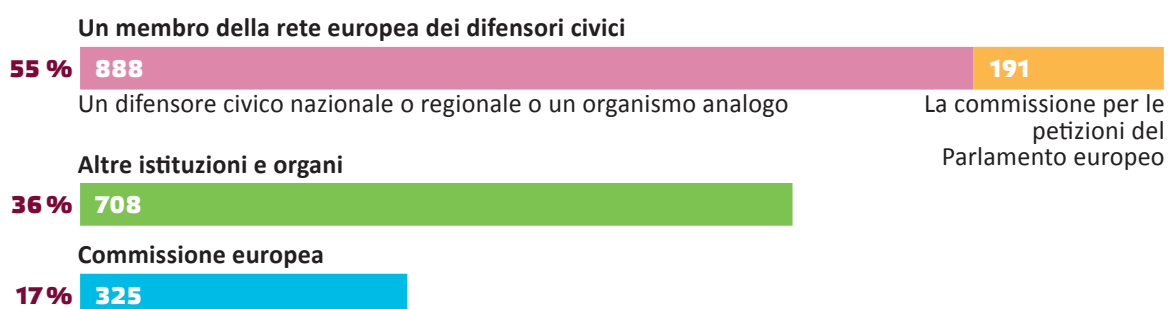
petizioni del Parlamento europeo è anch'esso membro a tutti gli effetti della rete.

In alcuni casi il Mediatore ritiene appropriato trasferire la denuncia alla Commissione o alla rete SOLVIT, istituita dalla Commissione europea per aiutare i cittadini ad affrontare le difficoltà legate all'esercizio dei loro diritti nel mercato interno dell'Unione. Prima di trasferire una denuncia o di fornire consulenza al denunciante, i servizi del Mediatore fanno il possibile per garantire che l'autore della denuncia riceva il consiglio più opportuno.

Nel 70 % di tutti i casi esaminati nel 2008 è stata fornita una consulenza o il caso è stato trasferito a un organo competente. Come si evince dal grafico 3.12, in 1 079 casi la denuncia è stata trasferita a un membro della rete europea dei difensori civici oppure è stato consigliato al denunciante di contattare un membro della rete (888 denunce sono state trasferite a un difensore civico nazionale o regionale, mentre 191 sono state indirizzate alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo). Altre 325 denunce sono state deferite alla Commissione europea⁵⁵, mentre 708 casi sono stati trasferiti ad altre istituzioni o organi come SOLVIT oppure a difensori civici specializzati o a organi degli Stati membri competenti nel trattamento delle denunce.

In questa sezione finale del capitolo sono riportati esempi di casi trasferiti ad altri organi o in merito ai quali è stata fornita una consulenza.

Grafico 3.12: Denunce trasferite ad altre istituzioni e altri organi Consiglio al denunciante di rivolgersi ad altre istituzioni e organi



NOTA 1 Il dato comprende 158 denunce registrate verso la fine del 2007, che sono state esaminate nel 2008, e non comprende 220 denunce registrate verso la fine del 2008, che al termine dell'anno erano ancora in fase di esame per stabilire il tipo di azione da intraprendere.

NOTA 2 In alcuni casi il denunciante ha ricevuto più di una consulenza. Per questo motivo il totale delle percentuali supera il 100 %.

Denunce che interessano la rete europea dei difensori civici

Un cittadino francese sporgeva denuncia contro l'Ufficio regionale francese per l'assicurazione sanitaria in relazione alle difficoltà che aveva incontrato con il pagamento della pensione. Il Mediatore europeo contattava il suo collega francese per sincerarsi che potesse occuparsi della questione. Quindi contattava il denunciante, il quale accettava il consiglio di trasferire la denuncia all'ufficio del difensore civico francese. Quest'ultimo, dopo aver esaminato la denuncia, ha confermato che la pensione del denunciante gli sarebbe stata corrisposta con effetto retroattivo.

1617/2008/CHM ■

Il Mediatore europeo riceveva una serie di denunce da parte di cittadini bulgari contro società di fornitura di energia (riscaldamento centrale e acqua calda) in Bulgaria. Poiché i denunciati sostenevano che il diritto comunitario in materia di efficienza nell'uso finale dell'energia e di servizi energetici non era stato trasposto in maniera adeguata nella legislazione nazionale, il Mediatore consigliava a costoro di valutare l'opportunità di sporgere una denuncia di infrazione presso la Commissione, e informava l'istituzione del caso.

Il difensore civico bulgaro aveva ricevuto centinaia di denunce di questo genere, vertenti su tematiche che andavano dalle violazioni dei diritti dei consumatori alla metodologia utilizzata per il calcolo delle bollette. Dal momento che le società energetiche in questione rientravano nel suo ambito di competenza, il difensore civico bulgaro ha

55. Questa cifra comprende i casi in cui una denuncia nei confronti della Commissione è stata dichiarata irricevibile non essendo stato fatto ricorso a procedure amministrative adeguate dinanzi all'istituzione prima di sporgere denuncia al Mediatore europeo.

esaminato le denunce e prodotto una relazione contenente raccomandazioni indirizzate al governo, alle agenzie governative specializzate, alle amministrazioni locali e alle società fornitrici di servizi pubblici. Successivamente ha informato il Mediatore europeo in merito agli sviluppi in materia, segnatamente in riferimento ai cambiamenti apportati nella legislazione bulgara in materia di efficienza energetica.

2349/2008/VIK e casi analoghi ■

Un cittadino spagnolo si rivolgeva al Mediatore europeo per conto di un partito politico denunciando una presunta violazione dei diritti fondamentali da parte delle autorità nazionali e regionali spagnole. Sosteneva che le autorità spagnole non avevano adottato tutte le misure necessarie per garantire che i cittadini residenti in alcune regioni della Spagna dotate di lingue regionali proprie potessero esercitare i propri diritti, in particolare per quanto concerne l'uso dello spagnolo nelle scuole e nelle università, e per assicurare che questi cittadini non si sentano minacciati dall'organizzazione terroristica ETA. Il Mediatore trasferiva la denuncia al difensore civico spagnolo, il quale poteva così avviare le iniziative necessarie in risposta a tali ipotesi.

Il denunciante sosteneva altresì che la Commissione europea non era intervenuta presso le autorità spagnole al fine di garantire l'osservanza di tali diritti e libertà. Poiché l'autore della denuncia non aveva ancora contattato l'istituzione per informarla dei suoi timori, il Mediatore europeo consigliava a quest'ultimo di presentare denuncia presso la Commissione.

3009/2007/SMG ■

Un denunciante residente in Ungheria sporgeva denuncia al Mediatore europeo. Il denunciante versava un assegno di mantenimento alla sua ex moglie, che risiedeva in Francia. Egli lamentava il fatto che, in Ungheria, l'assegno di mantenimento non può essere dedotto dal reddito imponibile. Secondo il denunciante, se quest'ultimo fosse stabilito in Francia, potrebbe dedurre questo importo. Il denunciante era del parere che l'UE avrebbe dovuto intervenire per regolamentare la questione.

Il Mediatore europeo trasferiva la denuncia al Parlamento europeo perché se ne occupasse sotto forma di petizione. La commissione per le petizioni ha iniziato a esaminare la questione, chiedendo alla Commissione europea di svolgere uno studio preliminare dei differenti aspetti del problema.

2592/2007/LR ■

Denunce trasferite alla Commissione europea

Il Mediatore europeo riceveva una denuncia dal difensore civico dell'Andalusia, Spagna, riguardante uno sversamento di petrolio causato dalla collisione di due navi nei pressi della costa di Cadice e nella zona di Gibilterra. Secondo il denunciante, la marea nera danneggiava gravemente l'area circostante e le autorità responsabili non avevano intrapreso azioni adeguate. Nello specifico, il denunciante riteneva che questa situazione configurasse una violazione del diritto comunitario in materia di responsabilità ambientale.

Poiché la questione verteva su una potenziale violazione del diritto comunitario da parte di uno Stato membro il Mediatore trasferiva il caso alla Commissione. Quest'ultima informava il Mediatore di aver scritto al difensore civico andaluso e di aver spiegato che la direttiva pertinente non era ancora stata trasposta dalle autorità di Gibilterra e che l'istituzione avrebbe portato avanti la questione nell'ambito di una procedura d'infrazione. Per quanto concerne il problema specifico, la Commissione affermava di aver chiesto alle autorità britanniche di fornire ulteriori informazioni sulla natura del materiale trasportato e sull'osservanza, da parte delle autorità britanniche, dei propri obblighi ai sensi

del diritto comunitario. Si è quindi impegnata a informare il difensore civico andaluso di eventuali futuri sviluppi dell'indagine.

2017/2008/JMA ■

Il Mediatore europeo riceveva due denunce riguardanti problemi incontrati da coniugi di cittadini dell'Unione europea che necessitavano di un visto per poter entrare in un altro Stato membro. Nel primo caso, era stato chiesto a una cittadina nigeriana sposata con un cittadino rumeno il visto per entrare nel Regno Unito. Nel secondo caso, era stato chiesto a una cittadina thailandese sposata con un cittadino britannico il visto per entrare in Spagna. Entrambi i casi riguardavano potenziali violazioni del diritto comunitario che riconosce ai cittadini dell'Unione e ai loro famigliari il diritto di circolare e risiedere liberamente nel territorio degli Stati membri. Il Mediatore europeo trasferiva le denunce alla Commissione.

Quest'ultima forniva spiegazioni utili per entrambi i casi. Nello specifico, per quanto concerne il secondo caso, precisava che la Spagna poteva aver erroneamente trasposto la relativa direttiva. Informava così il denunciante che i dettagli del suo caso sarebbero stati considerati nell'ambito dell'esame generale della conformità della legislazione nazionale con la detta direttiva. La Commissione inoltre suggeriva al denunciante di sottoporre il problema alla rete SOLVIT nel Regno Unito o di sporgere una denuncia formale presso la Commissione se il problema non fosse stato risolto.

2709/2008/EC e 2733/2008/EC ■

Denuncia trasferita a SOLVIT

Una cittadina si rivolgeva al Mediatore sostenendo che la commissione per l'amministrazione pubblica di Cipro si era rifiutata di riconoscerle gli anni in cui lei aveva lavorato nel Regno Unito ai fini del calcolo della pensione perché all'epoca Cipro non era ancora uno Stato membro dell'UE. La denunciante riteneva di essere stata discriminata perché sarebbe stata costretta a lavorare più a lungo rispetto ad altri funzionari pubblici per poter avere diritto a una pensione completa.

La denuncia veniva trasferita alla rete SOLVIT, che contattava il ministero del Lavoro e della Previdenza sociale a Cipro. Quest'ultimo confermava che non avrebbero dovuto esserci problemi nel riconoscimento del servizio di lavoro prestato dalla denunciante nel Regno Unito. Poiché la denunciante, nei successivi contatti con SOLVIT, chiariva che la sua denuncia era rivolta alla commissione dell'amministrazione pubblica che non le aveva riconosciuto il periodo di lavoro nel Regno Unito ai fini della promozione e che aveva sottoposto la questione al giudizio dell'autorità giudiziaria nazionale, SOLVIT ha informato la denunciante di non poter trattare la sua denuncia.

796/2008/TIS ■

The background features a large, abstract geometric design. A prominent white shape, resembling a stylized 'A' or a large triangle, is set against a solid green background. This white shape is composed of several interconnected geometric forms, including triangles and polygons. The overall aesthetic is modern and minimalist.

Rapporti
con istituzioni,
difensori civici
e altre parti
interessate

L MEDIATORE europeo dedica molto tempo alla sensibilizzazione verso il suo operato nella lotta alla cattiva amministrazione e alla promozione della trasparenza e di una sana amministrazione. Il presente capitolo descrive ampiamente l'impegno profuso per mantenere i contatti con istituzioni e organi comunitari, nonché con i suoi omologhi e altre importanti parti interessate.

4.1 Rapporti con istituzioni e organi dell'Unione europea

Intrattenere rapporti costruttivi con istituzioni e organi dell'Unione europea è estremamente importante per conseguire i migliori risultati possibili per i denunciati. Per questo, il Mediatore

Intrattenere rapporti costruttivi con istituzioni e organi dell'Unione europea è estremamente importante per conseguire i migliori risultati possibili per i denunciati.

incontra regolarmente membri e funzionari delle istituzioni per discutere i modi per innalzare il livello qualitativo dell'amministrazione comunitaria. Nel prosieguo si illustrano le attività svolte dal Mediatore in tale ambito.

■ Parlamento europeo

Il Mediatore è eletto dal Parlamento europeo, al quale riferisce, soprattutto attraverso la presentazione della presente relazione annuale, ma anche tramite relazioni speciali, e intrattiene rapporti di lavoro eccellenti con la commissione per le petizioni del Parlamento, responsabile dei rapporti tra Parlamento e il Mediatore e della redazione di una valutazione della relazione annuale del Mediatore. Su espressa richiesta della commissione, il Mediatore è stato rappresentato da un membro del suo personale a tutte le riunioni organizzate dalla commissione nel 2008.



Il Mediatore è eletto dal Parlamento europeo, al quale riferisce, soprattutto attraverso la presentazione della relazione annuale. Nella foto, il Mediatore europeo al momento della presentazione della relazione annuale 2007 al Presidente del Parlamento europeo Hans-Gert PÖTTERING. Strasburgo, 12 marzo 2008.

Il 12 marzo 2008, il Mediatore ha esposto la relazione annuale per il 2007 al Presidente del Parlamento, Hans-Gert PÖTTERING. Il giorno successivo, la relazione è stata consegnata al presidente della commissione per le petizioni, Marcin LIBICKI (MEP), e il 19 maggio è stata presentata alla commissione stessa. La relazione della commissione sulle attività del Mediatore è stata redatta

dall'europarlamentare Dushana ZDRAVKOVA. In occasione della sessione plenaria del 23 ottobre, il Parlamento ha adottato con 465 voti favorevoli e 1 contrario una risoluzione basata su detta relazione nella quale si è dichiarato soddisfatto dell'operato del Mediatore, della sua costruttiva collaborazione con le istituzioni e della sua immagine pubblica.

Parimenti importante in termini di rapporti tra Mediatore e Parlamento nel corso dell'anno è stata la revisione dello statuto. Alla fine del 2007, la commissione per gli affari costituzionali del Parlamento stava esaminando un progetto di relazione sulle proposte di modifica dello statuto (relatrice Anneli JÄÄTTEENMÄKI). Il 24 gennaio 2008, Nikiforos DIAMANDOUROS ha presentato nuovamente alla commissione le sue proposte di revisione dello statuto; il 10 marzo, la relazione dell'onorevole JÄÄTTEENMÄKI è stata adottata all'unanimità della commissione con 19 voti favorevoli, nessuno contrario. Come precisato nel capitolo 2 della presente relazione annuale, il Parlamento ha adottato una decisione¹ che rivede lo statuto il 18 giugno (576 voti favorevoli e 8 contrari). La versione rivista dello statuto è entrata in vigore il 31 luglio 2008.

Nel 2008, nell'agenda interistituzionale del Mediatore figurava anche la riforma in atto del regolamento n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti². Il parere del Mediatore in merito alla proposta di revisione del regolamento formulata dalla Commissione è stato esposto alla commissione per le libertà civili, la giustizia e gli affari interni nel corso di una riunione tenutasi a Bruxelles il 2 giugno e nuovamente l'11 dicembre, in occasione di un seminario organizzato a Bruxelles dal parlamento e dal ministero della Giustizia finlandesi. Il Mediatore ha incoraggiato il Parlamento europeo ad avvalersi del suo ruolo di colegislatore in relazione a tale regolamento per garantire il massimo accesso possibile ai documenti da parte dei cittadini. Nell'ambito del suo contributo al dibattito sull'argomento, è stato svolto uno studio comparativo sul diritto e sulla prassi negli Stati membri relativi all'accesso del pubblico a informazioni contenute in banche dati; a questo studio si è poi ispirato il Mediatore per formulare proposte concrete in merito alla riforma delle norme concernenti l'accesso ai documenti.

■ Consiglio dell'Unione europea

La revisione dello statuto del Mediatore era una delle massime priorità all'ordine del giorno della maggior parte delle riunioni alle quali Nikiforos DIAMANDOUROS ha partecipato con i rappresentanti degli Stati membri in seno al Consiglio nel primo semestre del 2008. Il 16 maggio, il Mediatore ha presentato al gruppo Affari generali del Consiglio la finalità della revisione dello statuto, rispondendo ai quesiti posti dalle delegazioni degli Stati membri. Il Consiglio ha espresso la propria approvazione dello statuto rivisto in una dichiarazione rilasciata da Janez LENARČIČ, Presidente in carica, in occasione della sessione plenaria del Parlamento del 18 giugno.

■ Commissione europea

La Commissione europea è l'istituzione responsabile della percentuale maggiore delle indagini svolte dal Mediatore europeo. Incontri regolari con i commissari e il personale di concetto sono

La Commissione europea è l'istituzione responsabile della percentuale maggiore delle indagini svolte dal Mediatore europeo.

dunque importanti per garantire rapporti di lavoro costruttivi e risposte soddisfacenti agli approfondimenti del Mediatore. Nel corso del 2008, Nikiforos DIAMANDOUROS ha incontrato il Presidente della Commissione José Manuel BARROSO, il Vicepresidente

1. Decisione 2008/587/CE, Euratom del Parlamento europeo, del 18 giugno 2008, che modifica la decisione 94/262/CECA, CE, Euratom concernente lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore; GU 2008 L 189, pag. 25.

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

della Commissione responsabile delle relazioni istituzionali e della comunicazione Margot WALLSTRÖM, il Commissario per la scienza e la ricerca Janez POTOČNIK e il Commissario per l'occupazione, gli affari sociali e le pari opportunità Vladimír ŠPIDLA.

Al fine di assicurare il miglior servizio possibile ai denunciati, il Mediatore collabora strettamente con altri meccanismi di rimedio, tra cui quelli coordinati dalla Commissione. Il 20 novembre, in occasione di un seminario organizzato a Lussemburgo, Nikiforos DIAMANDOUROS ha inoltre illustrato il proprio lavoro alla rete SOLVIT, strumento istituito dalla Commissione per aiutare i cittadini che incontrano ostacoli nell'esercizio dei propri diritti nel mercato interno dell'Unione. Entrambe le parti hanno convenuto che occorre approfondire maggiore impegno per migliorare le indicazioni fornite in modo che i denunciati possano individuare immediatamente il meccanismo di rimedio appropriato. In tale contesto, il Mediatore europeo ha richiamato l'attenzione sulla guida interattiva sviluppata dal suo ufficio nel quadro del nuovo sito Internet dell'istituzione.

■ Banca europea per gli investimenti (BEI)

Il Mediatore ha dedicato parecchio tempo allo sviluppo dei rapporti con la BEI durante il 2008, incontrandone il presidente Philippe MAYSTADT, il vicepresidente Plutarchos SAKELLARIS, e altri funzionari di alto livello. Sono state altresì organizzate visite di scambio reciproche del personale, che si sono rivelate estremamente istruttive per i rappresentanti di entrambe le istituzioni.

Particolarmente importante nel corso dell'anno è stata la firma, intervenuta il 9 luglio, di un protocollo di intesa³ tra il Mediatore e il presidente della BEI, il cui scopo è migliorare la tutela delle parti interessate da qualunque forma possibile di cattiva amministrazione per quanto concerne le attività della BEI, che tra l'altro prevede l'estensione di tale tutela a soggetti che non siano cittadini dell'Unione europea né ivi residenti o che non abbiano sede legale nell'UE. Inoltre, in caso di presunta cattiva amministrazione, un denunciante, prima di rivolgersi al Mediatore europeo, dovrà seguire un efficace iter di denuncia interno della BEI definito nella politica sui meccanismi di denuncia promossa dalla Banca, che sarà oggetto di consultazione pubblica nel 2009⁴.

■ Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO)

Visto il ruolo centrale svolto nelle attività di assunzione a livello comunitario, e dunque i rapporti che intrattiene con i cittadini europei, EPSO è responsabile di una percentuale relativamente elevata

Visto il ruolo centrale svolto nelle attività di assunzione a livello comunitario, e dunque i rapporti che intrattiene con i cittadini europei, EPSO è responsabile di una percentuale relativamente elevata delle indagini condotte dal Mediatore.

delle indagini condotte dal Mediatore. Per contribuire a garantire i massimi livelli di servizio ai cittadini in tale ambito, il Mediatore e il suo personale hanno incontrato varie volte il direttore di EPSO David BEARFIELD e il suo team nel corso dell'anno. Il 15 aprile, Nikiforos DIAMANDOUROS ha illustrato il proprio lavoro al personale dell'Ufficio; alla presentazione è seguito un vivace

scambio di opinioni sulle modalità per rispondere nella maniera migliore alle denunce. David BEARFIELD ha inoltre colto tale opportunità per spiegare i suoi progetti di ammodernamento delle procedure di assunzione a livello comunitario nel quadro del «programma di sviluppo di EPSO». Il programma è stato ripresentato il 9 ottobre allorquando, insieme a una delegazione del personale di EPSO, David BEARFIELD si è recato in visita presso la sede belga del Mediatore per incontrare il Mediatore stesso, il segretario generale dell'ufficio, il capo del dipartimento giuridico e i capi delle unità giuridiche. Scopo di tale riunione era, per entrambe le parti, approfondire

3. Protocollo di intesa tra il Mediatore europeo e la Banca europea per gli investimenti relativo all'informazione in merito alle politiche, norme e procedure della Banca ed al trattamento delle denunce, incluse quelle presentate da cittadini di paesi terzi non residenti nell'Unione europea; GU 2008 C 244, pag. 1.

4. Per informazioni in merito alla politica sui meccanismi di denuncia della BEI, consultare l'indirizzo <http://www.eib.org>



Il Mediatore incontra regolarmente membri e funzionari delle altre istituzioni comunitarie per scambiare informazioni e condividere le migliori prassi. Nella foto, il Mediatore a colloquio con il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD) Peter HUSTINX e con il garante aggiunto Joaquín BAYO DELGADO. Il Mediatore ha illustrato i rapporti esistenti tra la sua istituzione e quella del GEPD il 17 dicembre 2008, in occasione di un seminario che ha contrassegnato i primi cinque anni di attività del GEPD e il ritiro del garante aggiunto BAYO DELGADO.

maggiormente il lavoro dell'altra. Nikiforos DIAMANDOUROS e David BEARFIELD si sono incontrati nuovamente il 17 dicembre.

■ Agenzie dell'Unione europea

Il segretario generale del Mediatore europeo, Ian HARDEN, ha partecipato alla riunione dei capi delle agenzie tenutasi il 24 ottobre a Lisbona. In tale occasione, le agenzie hanno tutte convenuto di accettare il codice europeo di buona condotta amministrativa, impegnandosi a valutare come meglio promuoverlo presso la propria struttura. Il Mediatore ha apprezzato enormemente tale sviluppo, che dovrebbe contribuire a chiarire ai cittadini ciò che possono attendersi quando entrano in contatto con le agenzie. Il codice dovrebbe inoltre fungere da guida per il personale delle agenzie responsabile dei rapporti con il pubblico.

■ Altri organi e istituzioni dell'Unione europea

Il Mediatore ha avuto diversi altri incontri con rappresentanti di istituzioni e organi comunitari nel corso dell'anno. Il 24 gennaio, ha incontrato i presidenti dei comitati del personale delle istituzioni dell'Unione europea al fine di spiegare loro il ruolo da lui svolto per innalzare il livello qualitativo dell'amministrazione comunitaria. Il 5 settembre, ha partecipato a un seminario organizzato dal direttore dell'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, Morten KJAERUM, a Vienna. Il 20 e 21 novembre, si è recato a Lussemburgo per incontrare i presidenti della Corte di giustizia delle Comunità europee Vassilios SKOURIS, del Tribunale di primo grado Marc JAEGER, e del Tribunale della funzione pubblica Paul J. MAHONEY. Infine, il 17 dicembre, ha illustrato i rapporti esistenti tra la sua istituzione e quella del Garante europeo della protezione dei dati (GEPD) in occasione di un seminario organizzato a Bruxelles dal Garante, Peter HUSTINX. Il seminario ha contrassegnato i primi cinque anni di attività del GEPD e il ritiro del garante aggiunto, Joaquín BAYO DELGADO.

4.2 Rapporti con difensori civici e organismi analoghi

Per garantire che le denunce dei cittadini siano trattate in maniera pronta ed efficace, il Mediatore collabora strettamente con i suoi omologhi a livello nazionale, regionale e locale; tale collabo-

Per garantire che le denunce dei cittadini siano trattate in maniera pronta ed efficace, il Mediatore collabora strettamente con i suoi omologhi a livello nazionale, regionale e locale.

razione è fondamentale per seguire gli importanti sviluppi che intervengono nel mondo dei difensori civici, scambiare informazioni sulla legislazione comunitaria e condividere le migliori prassi. Una collaborazione che si concretizza prevalentemente

sotto gli auspici della rete europea dei difensori civici, sebbene il Mediatore partecipi anche a conferenze, seminari e incontri al di fuori della rete.

■ Rete europea di difensori civici

Attualmente la rete conta quasi 90 uffici in 31 paesi con una copertura nazionale e regionale all'interno dell'Unione e una copertura nazionale nei paesi candidati all'adesione all'Unione europea, oltre

La rete rappresenta un efficace meccanismo di cooperazione per la trattazione dei casi.

a Norvegia e Islanda. La rete rappresenta un efficace meccanismo di cooperazione per la trattazione dei casi e si adopera anche per condividere esperienze e migliori prassi, attraverso seminari e

riunioni, una newsletter periodica, un forum di discussione elettronico e un notiziario elettronico giornaliero. Particolarmente importante in proposito, nel 2008, è stato uno studio comparativo condotto dal Mediatore sul diritto e la prassi negli Stati membri per quanto concerne l'accesso del pubblico a informazioni contenute in banche dati. Il Mediatore si è rivolto ai propri omologhi della rete per individuare le migliori prassi a livello nazionale volte a garantire il massimo accesso del pubblico alle banche dati, ispirandosi ai risultati dello studio da lui condotto per formulare proposte concrete in merito alla riforma delle norme comunitarie concernenti l'accesso ai documenti.

I difensori civici della rete hanno adottato una dichiarazione in occasione del sesto seminario dei difensori civici nazionali, organizzato a Strasburgo nell'ottobre 2007, il cui scopo era divulgare maggiormente la dimensione comunitaria dell'operato dei difensori civici e chiarire il servizio che forniscono ai denunciati in merito a questioni che rientrano nel campo di applicazione della legislazione comunitaria. Nel corso del 2008, il Mediatore si è adoperato notevolmente, attraverso pubblicazioni e presentazioni, per promuovere il valore di tale dichiarazione, mettendola a disposizione sul proprio sito in 23 lingue e richiamando specificamente l'attenzione sui contenuti durante le visite informative negli Stati membri coordinate dai colleghi nazionali.

Collaborazione nell'analisi dei casi

Molti denunciati si rivolgono al Mediatore europeo quando hanno problemi con un'amministrazione nazionale, regionale o locale, problemi che, in molti casi, possono essere risolti efficacemente

Molti denunciati si rivolgono al Mediatore europeo quando hanno problemi con un'amministrazione nazionale, regionale o locale, problemi che, in molti casi, possono essere risolti efficacemente dal difensore civico del paese interessato.

dal difensore civico del paese interessato. Pertanto, laddove possibile, il Mediatore trasferisce i fascicoli direttamente ai difensori civici nazionali e ai mediatori regionali, oppure fornisce una consulenza appropriata al denunciante. Per ulteriori informazioni in merito a tale forma di collaborazione, si rimanda alla fine del capitolo 3.

I difensori civici nazionali e i mediatori regionali possono chiedere al Mediatore europeo risposte scritte a quesiti sulla legislazione comunitaria e la sua interpretazione, compresi interrogativi che sorgono nella trattazione di specifiche fattispecie. Il Mediatore fornisce direttamente la risposta, oppure, se lo ritiene più opportuno, inoltra il quesito ad un'altra istituzione o organismo comunitario affinché si esprima in merito. Nel corso del 2008, sono pervenuti otto nuovi quesiti (cinque da difensori civici nazionali e tre da mediatori regionali), facendo registrare un notevole aumento rispetto agli anni precedenti nonché dimostrando una conoscenza crescente della procedura di interrogazione derivante dalla succitata dichiarazione. I quesiti riguardavano temi diversi e spaziavano dall'interpretazione nei Paesi Bassi delle norme comunitarie in materia di risarcimento dei passeggeri aerei a quella fornita dalle autorità spagnole delle norme europee in materia di trasporti pubblici.

Seminari

I seminari per i difensori civici nazionali e i mediatori regionali, che si tengono ad anni alterni, sono organizzati congiuntamente dal Mediatore europeo e da una controparte nazionale o regionale.

Il sesto seminario dei mediatori regionali degli Stati membri dell'Unione europea si è tenuto a Berlino dal 2 al 4 novembre, organizzato dal Presidente della Commissione per le petizioni del

parlamento regionale di Berlino, Ralf HILLENBERG, e dal Mediatore europeo, con il sostegno dell'*Europäische Akademie Berlin*. Hanno presenziato all'evento circa 90 partecipanti provenienti da ciascuno dei sei paesi in cui sono presenti mediatori regionali (segnatamente Belgio, Germania, Spagna, Italia, Austria e Regno Unito⁵). Il tema scelto per il seminario era «La tutela dei più vulnerabili nella società: il ruolo di denunce e petizioni». L'allocuzione programmatica su «Il ruolo dei mediatori nella tutela giuridica nazionale ed europea» è stata presentata da Günter HIRSCH, ex presidente della Corte suprema tedesca, ora mediatore tedesco per le assicurazioni, cui hanno fatto seguito varie sessioni incentrate sui seguenti argomenti: indipendenza dei difensori civici, dei mediatori e delle commissioni per le petizioni, come lavorare efficacemente per i cittadini, denunce riguardanti cure sanitarie, anziani, affari sociali e migrazione. I dibattiti durante il seminario sono stati molto animati e illuminanti, e il riscontro ottenuto ha confermato che i mediatori hanno trovato la scelta del tema estremamente rilevante ai fini del loro lavoro quotidiano.



© Abgeordnetenhaus von Berlin

Il sesto seminario dei mediatori regionali degli Stati membri dell'UE si è tenuto a Berlino dal 2 al 4 novembre. Hanno presenziato all'evento circa 90 partecipanti (vedi foto). Il tema scelto per il seminario era «La tutela dei più vulnerabili nella società: il ruolo di denunce e petizioni».

Un altro seminario della rete previsto per il 2008 è stato il Sesto seminario dei funzionari di collegamento, organizzato a Strasburgo dall'1 al 3 giugno. I funzionari di collegamento rappresentano il primo punto di contatto della rete nell'ambito degli uffici dei difensori civici nazionali. In questa occasione si sono tenuti dibattiti su una serie di argomenti, tra cui libertà di espressione, accesso a informazioni e documenti, promozione della buona amministrazione e gestione efficace delle denunce. Paul J. MAHONEY, presidente del Tribunale della funzione pubblica dell'Unione europea, ha presentato l'allocuzione programmatica del primo giorno dal titolo «La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e la libertà di espressione dei funzionari», cui è seguita una presentazione del progetto di convenzione del Consiglio d'Europa sull'accesso ai documenti ufficiali da parte del giudice Helena JÄDERBLÖM, presidente del gruppo di specialisti sull'accesso ai documenti e giudice capo della Corte di appello amministrativa in Svezia. Il seminario si è concluso con una sessione dal titolo «Garantire l'applicazione della legislazione comunitaria», per la quale l'allocuzione programmatica è stata affidata ad Alain LAMASSOURE, europarlamentare ed ex ministro francese per gli Affari europei. Hanno complessivamente partecipato al seminario 30 rappresentanti provenienti da 28 paesi europei.

I Difensori Civici d'Europa — Bollettino di Informazione

I Difensori Civici d'Europa — Bollettino di Informazione, pubblicazione del Mediatore europeo, si occupa del lavoro dei membri della rete europea di difensori civici e di quelli, più numerosi, della regione europea dell'Istituto internazionale dell'ombudsman (IOI). Il periodico, prodotto in inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo e inviato a oltre 400 uffici a livello europeo, nazionale, regio-

5. I paesi sono elencati nell'ordine protocollare dell'Unione europea, ossia in ordine alfabetico in base al nome di ciascun paese nella propria lingua, ordine utilizzato in tutto il corpo della presente pubblicazione.

Il Sesto seminario dei funzionari di collegamento della rete europea dei difensori civici si è tenuto a Strasburgo dall'1 al 3 giugno 2008. I partecipanti hanno tenuto dibattiti su una serie di argomenti, tra cui libertà di espressione, accesso a informazioni e documenti, promozione della buona amministrazione e gestione efficace delle denunce.



nale e locale, esce due volte all'anno, in aprile e in ottobre. Nel 2008, i due numeri hanno approfondito un'ampia serie di argomenti, tra cui discriminazione razziale, ostacoli alla libera circolazione delle persone, migrazione e asilo, legislazione europea in materia di ambiente, ruolo dei difensori civici nella supervisione delle carceri, diritti dei disabili, diritti dell'infanzia e diritto a manifestare. Il tema generale che ha accomunato molti degli articoli pubblicati è stato il ruolo dei difensori civici nel garantire che il diritto comunitario sia applicato a tutti gli effetti.

Strumenti di comunicazione elettronici

Il forum di discussione e condivisione di documenti messo a disposizione in Internet dal Mediatore europeo per i difensori civici e il loro personale in Europa si è dimostrato uno strumento estremamente utile per la rete. Al forum, che offre opportunità di collaborazione quotidiana tra gli uffici, hanno accesso oltre 230 utenti.

La sua sezione più frequentata è il notiziario *Daily News*, pubblicato nei giorni lavorativi e contenente informazioni di attualità provenienti dagli uffici dei difensori civici e dall'Unione europea. Contribuiscono al servizio e lo consultano regolarmente quasi tutti gli uffici dei difensori civici nazionali e dei mediatori regionali.

Nel 2008, il forum di discussione ha continuato a rappresentare uno strumento molto utile per gli uffici dei difensori civici per condividere informazioni attraverso la pubblicazione di domande e risposte. In questo modo, sono stati avviati vari dibattiti importanti sui temi più disparati come diritto di sciopero, libertà di riunione, meccanismi di controllo di polizia, eutanasia, divulgazione di dati medici, problema dei senzatetto, accesso alle cure sanitarie per i richiedenti asilo, accesso all'occupazione nel settore pubblico e presentazione di denunce via e-mail.

I contenuti del forum di discussione comprendono un elenco riconosciuto dei difensori civici nazionali e dei mediatori regionali degli Stati membri dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e dei paesi candidati che viene aggiornato ogni qual volta i dettagli di contatto dell'ufficio di un difensore civico cambiano, per cui rappresenta una risorsa indispensabile per i difensori civici in tutta Europa.

■ Incontri con i difensori civici

Nel corso dell'anno, l'impegno profuso dal Mediatore per collaborare con i suoi omologhi è andato ben oltre le attività della rete europea dei difensori civici. Al fine di promuovere la figura del mediatore e scambiarsi le migliori prassi, Nikiforos DIAMANDOUROS e i suoi collaboratori hanno partecipato a una serie di eventi organizzati dai difensori civici nazionali e dai mediatori regionali

in tutta Europa, tra cui Belgio, Bulgaria, Estonia, Francia, Irlanda e Italia; nel corso di questi eventi sono stati affrontati una serie di temi, dall'accesso ai documenti alla creazione di reti di difensori civici. Nel 2008, il Mediatore europeo e il suo personale hanno inoltre incontrato molti difensori civici e rappresentanti di istituzioni di difensori civici dell'Unione europea, e non solo.

4.3 Rapporti con altre parti interessate

Compito del Mediatore europeo è garantire che qualunque soggetto, sia esso un singolo o un'organizzazione, che abbia un problema con le istituzioni e gli organi comunitari sia consapevole del

Compito del Mediatore europeo è garantire che qualunque soggetto, sia esso un singolo o un'organizzazione, che abbia un problema con le istituzioni e gli organi comunitari sia consapevole del diritto a denunciare tale caso di cattiva amministrazione.

diritto a denunciare tale caso di cattiva amministrazione. Durante il 2008, l'impegno di sensibilizzazione è stato ulteriormente intensificato grazie alle circa 135 presentazioni proposte dal Mediatore e dal suo personale. Inoltre, presso la sede di Bruxelles del Mediatore è stata costituita una nuova unità, denominata Media, imprese e società civile, per accostarsi maggiormente a

cittadini, organizzazioni non governative, associazioni e aziende.

La presente sezione presenta una panoramica generale della miriade di modi in cui il Mediatore ha cercato di sensibilizzare al diritto di denuncia nel corso dell'anno.

■ Convegni e incontri

Con la partecipazione del Mediatore europeo

Il Mediatore ha dedicato parecchio tempo nel 2008 ad incontri con le principali parti interessate per illustrare i propri servizi. Ha presentato il lavoro svolto in oltre 60 eventi dedicati a rappresentanti della comunità giuridica, di associazioni di imprese, gruppi di riflessione, organizzazioni non governative, amministrazioni regionali e locali, gruppi di pressione, gruppi di interesse, circoli accademici, vertici politici e pubbliche amministrazioni. Tali convegni, seminari e incontri sono stati organizzati a Bruxelles e negli Stati membri, spesso nell'ambito delle visite di informazione del Mediatore (si veda più avanti).



Il 15 settembre, Nikiforos DIAMANDOUROS si è recato a Budapest per partecipare a un evento di informazione organizzato dai suoi omologhi ungheresi Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP ed Ernő KÁLLAI. L'evento ha visto la partecipazione di numerosi giornalisti, organizzazioni non governative, rappresentanti della comunità imprenditoriale e cittadini interessati.

Con la partecipazione del personale del Mediatore europeo

Il personale del Mediatore è parimenti attivo nella promozione della conoscenza dell'istituzione. Nel 2008, sono state effettuate oltre 75 presentazioni a circa 2 500 cittadini in tutta l'Unione europea. Il maggior numero di gruppi di visitatori proveniva da Germania e Francia. Tra i partecipanti, vi sono stati studenti e tirocinanti, avvocati e giudici, imprenditori e lobbyisti, funzionari e agenti statali e personale degli uffici dei difensori civici.

Sebbene i vincoli esistenti a livello di risorse limitino il numero di presentazioni che è possibile programmare ogni anno, il Mediatore cerca comunque, per quanto possibile, di accogliere inviti e richieste formulati dai vari gruppi di riferimento. Tutte queste presentazioni sono infatti fondamentali per dare un «volto umano» all'amministrazione comunitaria.

Materiale esplicativo concernente l'operato del Mediatore è stato ampiamente divulgato nel corso dell'anno, soprattutto in occasione della conferenza annuale della rete Enterprise Europe, organizzata a Strasburgo in novembre, e delle giornate a porte aperte organizzate dal Parlamento europeo a Bruxelles e Strasburgo in maggio. Durante le giornate a porte aperte lo stand del Mediatore è stato visitato da migliaia di persone, molte delle quali hanno discusso approfonditamente con il personale dell'Ufficio del Mediatore.



■ Visite di informazione

Per sensibilizzare al diritto di denuncia e intensificare ulteriormente i rapporti di lavoro con i suoi omologhi nazionali e regionali, nel 2003, il Mediatore europeo ha intrapreso un intenso

Nel 2008, il programma di visite di informazione ha portato il Mediatore a Cipro, in Grecia, in Lettonia e in Lituania.

programma di visite di informazione negli Stati membri e nei paesi candidati; questo programma è poi proseguito incessantemente, fino a giungere, nel 2008, a Cipro, in Grecia, in Lettonia e in Lituania.

(i) A Cipro, il Commissario per l'amministrazione (difensore civico), Eliana NICOLAOU, ha organizzato un intenso programma per la visita di quattro giorni del Mediatore europeo, tenutasi dal 17 al 20 marzo. Nikiforos DIAMANDOUROS ha incontrato il Presidente cipriota Dimitris CHRISTOFIAS, il Presidente del Parlamento Marios GAROYIAN, tre ministri di governo, i leader di vari partiti politici e il presidente della Corte suprema Christos ARTEMIDES. Durante la sua permanenza a Nicosia, il Mediatore ha tenuto due conferenze pubbliche sul suo lavoro, ha incontrato il Consiglio delle camere di commercio di Cipro e gli è stato conferito il premio «Yannos Kranidiotis» per il servizio pubblico.

(ii) Nel corso della visita in Grecia, dal 23 al 28 maggio, il Mediatore ha incontrato il Presidente greco Karolos PAPOULIAS, il Primo ministro Kostas KARAMANLIS, il Presidente del Parlamento Dimitris SIOUFAS, il presidente del Consiglio di Stato Georgios PANAGIOTOPOULOS, tre ministri di governo, i leader di vari partiti politici, nonché un ex presidente e due ex primi ministri. Nikiforos DIAMANDOUROS ha inoltre incontrato avvocati, organizzazioni non governative, agenti statali e membri della comunità imprenditoriale per illustrare i suoi servizi. La visita è stata coordinata dal difensore civico greco Yorgos KAMINIS e dai suoi collaboratori.

(iii) Dal 28 al 30 settembre, il Mediatore si è recato in Lettonia per una visita organizzata dal difensore civico lettone Romāns APSĪTIS, durante la quale ha descritto il suo lavoro a rappresen-

Tutte queste visite si sono rivelate preziose in termini di sensibilizzazione ai diritti dei cittadini sanciti dal diritto comunitario, miglioramento dell'immagine pubblica del Mediatore europeo e dei suoi omologhi nazionali, nonché divulgazione di informazioni in merito al diritto di denuncia.

tanti di governo, organizzazioni non governative, membri della comunità imprenditoriale e studenti universitari. Il Mediatore ha tenuto incontri con rappresentanti del sistema giudiziario ed ha illustrato il suo operato a varie commissioni parlamentari. Infine, nel corso della permanenza a Riga, Nikiforos DIAMANDOUROS ha incontrato il Presidente lettone Valdis ZATLERS ed anche tre ministri del governo.

(iv) Dall'1 al 3 ottobre, il Mediatore è stato a Vilnius per una visita di informazione organizzata dai difensori civili del *Seimas* (parlamentari) Romas VALENTUKEVIČIUS, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Virginija PILIPAVIČIENĖ e Zita ZAMŽICKIENĖ, e dal loro personale. In tale occasione, il Mediatore ha incontrato varie commissioni del *Seimas*, nonché il ministro della Giustizia, Petras BAGUŠKA. Il Mediatore ha tenuto una conferenza pubblica per agenti statali e funzionari universitari e ha incontrato rappresentanti della comunità imprenditoriale lituana, nonché varie organizzazioni non governative.

LITUANIA — Dall'1 al 3 ottobre, il Mediatore europeo si è recato in Lituania per una visita di informazione organizzata dai difensori civili (parlamentari) del *Seimas*. La foto ritrae il Mediatore DIAMANDOUROS con, da sinistra a destra, Virginija PILIPAVIČIENĖ, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Zita ZAMŽICKIENĖ e Romas VALENTUKEVIČIUS.



(v) Infine, il 15 settembre, Nikiforos DIAMANDOUROS si è recato a Budapest per partecipare a un evento di informazione organizzato dai suoi omologhi ungheresi Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP ed Ernő KÁLLAI.

Tutte queste visite si sono rivelate preziose in termini di sensibilizzazione ai diritti dei cittadini sanciti dal diritto comunitario, miglioramento dell'immagine pubblica del Mediatore europeo e dei suoi omologhi nazionali, nonché divulgazione di informazioni in merito al diritto di denuncia.



© Athens News Agency

GRECIA — Nel corso della visita in Grecia, dal 23 al 28 maggio, il Mediatore ha incontrato numerosi alti funzionari fra cui il Presidente greco, il Primo ministro e il Presidente del Parlamento. La foto ritrae il Mediatore con Elsa PAPADEMETRIOU, presidente della commissione parlamentare per gli Affari europei. Nikiforos DIAMANDOUROS ha inoltre incontrato avvocati, organizzazioni non governative, funzionari statali e membri della comunità imprenditoriale per illustrare i suoi servizi. La visita di informazione è stata coordinata dal difensore civico greco Yorgos KAMINIS e dai suoi collaboratori.

LETTONIA — Dal 28 al 30 settembre 2008, il Mediatore europeo si è recato in Lettonia per una visita di sensibilizzazione sul suo operato organizzata in collaborazione con il difensore civico lettone Romāns APSĪTIS. La foto ritrae Nikiforos DIAMANDOUROS con, alla sua destra, Romāns APSĪTIS e alla sua sinistra il Presidente lettone Valdis ZATLERS.



© A.F.I.



LETTONIA — Nel corso della sua visita di informazione in Lettonia dal 28 al 30 settembre il Mediatore ha descritto il suo lavoro a rappresentanti di governo e funzionari statali, organizzazioni non governative, membri della comunità imprenditoriale e studenti universitari. La foto ritrae il Mediatore con, alla sua sinistra, il difensore civico lettone Romāns APSĪTIS, alla sua destra il presidente della Corte costituzionale Gunārs KŪTRIS, con altri giudici e il personale della Corte costituzionale.

■ Attività per i mezzi di comunicazione

Una politica attiva e propositiva nei confronti dei mezzi di comunicazione rappresenta una componente fondamentale delle sue attività e dell'impegno profuso per promuovere il rispetto dei diritti sanciti dal diritto comunitario e innalzare il livello qualitativo dell'amministrazione.

Il Mediatore riconosce l'importante ruolo svolto dai mezzi di comunicazione nell'informare l'opinione pubblica, arricchire il dibattito e accrescere la visibilità dei suoi servizi in tutti gli Stati membri dell'Unione europea. Una politica attiva e propositiva nei confronti dei mezzi di comunicazione rappresenta una componente fondamentale delle sue attività e dell'impegno profuso per promuovere il rispetto dei diritti sanciti dal diritto comunitario e innalzare il livello qualitativo dell'amministrazione.

Nell'ambito delle visite di informazione del Mediatore europeo sono generalmente organizzate conferenze stampa. La foto ritrae il Mediatore europeo e Romas VALENTUKEVIČIUS, difensore civico capo al parlamento lituano, durante una conferenza stampa comune in cui sono stati illustrati i servizi forniti dai rispettivi uffici.



Le principali attività di divulgazione svolte dal Mediatore nel corso del 2008 sono confluite in una serie di conferenze stampa tenute a Bruxelles per presentare la sua relazione annuale, e a Strasburgo per illustrare i cambiamenti intervenuti nel suo statuto, oltre che ad Atene, Budapest, Nicosia, Riga e Vilnius nell'ambito delle visite di informazione citate poc'anzi. Varie conferenze stampa con i giornalisti interessati di diversi quotidiani e agenzie di stampa hanno inoltre offerto al Mediatore l'opportunità di spiegare il suo operato ai cittadini, oltre che i punti di vista su argomenti di sua competenza. Infine, sempre nel 2008, Nikiforos DIAMANDOUROS ha rilasciato circa 30 interviste a giornalisti televisivi, della carta stampata e dei mezzi di comunicazione elettronici a Strasburgo, Bruxelles e altrove, soprattutto durante le visite di informazione.

Nel corso dell'anno, sono stati infine pubblicati e distribuiti a giornalisti e interessati in tutta Europa diciassette comunicati stampa, i cui temi sono stati, tra gli altri, la trasparenza nel campo delle indennità concesse agli europarlamentari, i pagamenti tardivi da parte della Commissione europea, la revisione dello statuto del Mediatore europeo e la revisione delle norme comunitarie in materia di accesso del pubblico ai documenti. In merito a quest'ultimo tema, il Mediatore ha inoltre pubblicato su *European Voice* una lettera aperta al Vicepresidente della Commissione, Margot WALLSTRÖM, manifestando preoccupazioni in merito alle proposte formulate dalla Commissione in tale ambito.

■ Pubblicazioni

Il materiale concernente il lavoro del Mediatore europeo è stato ampiamente divulgato nel corso di tutto il 2008, soprattutto in occasione della conferenza annuale della rete Enterprise Europe,

Tutte le pubblicazioni del Mediatore sono consultabili sul sito <http://www.ombudsman.europa.eu> e possono essere richieste gratuitamente presso la libreria dell'Unione europea all'indirizzo <http://bookshop.europa.eu>

organizzata a Strasburgo in novembre, e delle giornate a porte aperte organizzate dal Parlamento europeo a Bruxelles e Strasburgo in maggio.

Riveste particolare interesse in termini di pubblicazioni nel corso dell'anno una nuova guida al lavoro del Mediatore europeo, prodotta nelle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea, opera

distribuita ai principali interessati e al pubblico in generale.

Tutte le pubblicazioni del Mediatore sono consultabili sul sito <http://www.ombudsman.europa.eu> e possono essere richieste gratuitamente presso la libreria dell'Unione europea all'indirizzo <http://bookshop.europa.eu>

■ Comunicazioni elettroniche

Comunicazione via e-mail

Quasi il 60 % delle denunce pervenute al Mediatore europeo nel 2008 è stato depositato via Internet e una percentuale notevole è giunta attraverso il formulario di denuncia elettronico, dispo-

Quasi il 60 % delle denunce pervenute al Mediatore europeo nel 2008 è stato depositato via Internet.

nibile sul sito in 23 lingue.

Nel 2008, l'indirizzo e-mail principale del Mediatore è stato usato per rispondere complessivamente a più di 4 300 e-mail

di richiesta di informazioni, delle quali circa 3 300 individuali a cui è stata fornita una specifica risposta da un membro appropriato del personale del Mediatore, in aumento, dunque, rispetto al 2007 (grossomodo 4 100) e al 2006 (3 500). Delle 4 300 e-mail, all'incirca 1 000 riguardavano una mailing di massa concernente le presunte difficoltà incontrate dai canali televisivi catalani nel trasmettere nella regione di Valenza.

Sviluppi del sito Internet

Il sito del Mediatore europeo è stato creato nel luglio 1998. Durante il 2008, il programmatore ha lavorato in stretta collaborazione con il responsabile dell'unità Comunicazione, nonché con i servizi tecnici del Parlamento europeo, nell'ottica di una trasformazione di tale strumento in un servizio ai cittadini moderno, dinamico, informativo, interattivo e in costante evoluzione. Secondo i programmi, il nuovo sito Internet dovrebbe essere lanciato all'inizio del 2009.

Il sito del Mediatore europeo è stato costantemente aggiornato con decisioni, rassegne stampa e dettagli dell'attività di comunicazione del Mediatore. Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2008, il sito del

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2008, il sito del Mediatore europeo è stato consultato da circa 440 000 visitatori.

Mediatore europeo è stato consultato da circa 440 000 visitatori.

Le pagine in inglese sono state quelle più consultate, seguite da quelle in francese, tedesco, spagnolo e italiano. Per quanto

riguarda l'origine geografica dei visitatori, il maggior numero proveniva dal Regno Unito, seguiti da Germania, Francia, Spagna e Italia. La sezione «Risorse» del sito del Mediatore contiene collegamenti ai siti web dei difensori civici nazionali e regionali di tutta Europa. Più di 97 000 visitatori hanno consultato queste pagine nel 2008, dimostrando chiaramente il valore aggiunto per i cittadini dei servizi resi dalla Rete europea dei Difensori civici.

Per assicurare che il sito del Mediatore spiccasse sempre in termini di qualità tra i siti dell'Unione europea, nel corso di tutto l'anno l'ufficio del Mediatore ha partecipato al lavoro del Comitato editoriale interistituzionale per Internet (CEiii).

Chat Internet

Per la prima volta nel 2008, l'ufficio del Mediatore ha partecipato a una chat organizzata dall'Istituto europeo in Bulgaria nel quadro di un progetto intitolato «*Now, Interacting with the European Parliament*». Nella sezione dedicata al «Il ruolo del Mediatore europeo: contribuire a migliorare i rapporti tra l'Unione europea e i cittadini», i membri dell'ufficio del Mediatore hanno risposto a domande su una serie di argomenti correlati alla gestione delle denunce da parte del Mediatore. Grazie alla chat in rete, considerata un esperimento estremamente riuscito, il lavoro del Mediatore è stato oggetto di una notevole copertura da parte dei mezzi di comunicazione bulgari.

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the image, set against a solid green background. The number is composed of a vertical bar on the left and a curved shape on the right, with a horizontal bar connecting them in the middle. The overall design is minimalist and modern.

Risorse

5.1 Personale

Per garantire che l'istituzione possa correttamente svolgere i compiti legati alla gestione delle denunce di cattiva amministrazione nelle 23 lingue riconosciute dal Trattato e alla sensibilizzazione al diritto di denuncia, il Mediatore si avvale del supporto di un personale plurilingue altamente qualificato. La presente sezione illustra il lavoro svolto dai vari dipartimenti e unità del suo ufficio esordendo con una descrizione della ristrutturazione effettuata nel 2008, nonché del ritiro annuale e delle riunioni con il personale che hanno avuto luogo nel corso dell'anno.

■ Ristrutturazione

Nel 2008 è stato attuato un ambizioso programma di ristrutturazione interna, entrato in vigore il 1° luglio, che ha comportato la creazione di quattro unità all'interno di ciascuno dei dipartimenti

Nel 2008 è stato attuato un ambizioso programma di ristrutturazione interna, entrato in vigore il 1° luglio.

preesistenti, ossia il dipartimento giuridico e il dipartimento Amministrazione e finanze, al fine di introdurre una struttura di gestione in cui i capi dei due dipartimenti dell'ufficio, con ruolo

di direttori, che riferiscono al segretario generale, potessero essere supportati ciascuno dai capi delle quattro unità investiti di più spiccate prerogative manageriali.

Il Mediatore ha effettuato la riorganizzazione interna del suo ufficio senza introdurre nuovo personale, mantenendo il numero dei posti nella pianta organica a 57. L'autorità di bilancio ha approvato un aumento di sei posti nel bilancio per il 2009.

La foto ritrae il Mediatore europeo con il personale durante il secondo ritiro dell'istituzione dal 27 al 29 febbraio 2008. I ritiri rientrano in un ciclo annuale di eventi che forniscono a membri del personale e tirocinanti l'opportunità di condividere in maniera informale punti di vista su argomenti direttamente correlati al lavoro del Mediatore europeo. Le conclusioni tratte dai ritiri contribuiscono a delineare gli obiettivi strategici del Mediatore i quali, a loro volta, guidano le attività dell'istituzione.



■ Ritiri con il personale

I ritiri con il personale del Mediatore sono parte integrante della sua pianificazione strategica, poiché forniscono indicazioni utili soprattutto per l'elaborazione delle politiche e la preparazione del piano di gestione annuale. I ritiri, forum aperti di discussione, dialogo e brainstorming, rientrano in un ciclo annuale di eventi che forniscono a membri del personale e tirocinanti l'opportunità di condividere punti di vista su argomenti direttamente correlati al lavoro del Mediatore europeo. Le conclusioni tratte dai ritiri contribuiscono a delineare gli obiettivi strategici del Mediatore che, a loro volta, guidano le attività di ciascuna unità.

L'istituzione ha organizzato il suo secondo ritiro dal 27 al 29 febbraio 2008. Nell'ambito dei preparativi all'evento, il personale è stato invitato a rispondere a un questionario concernente gli obiettivi del Mediatore, le sue percezioni esterne e il funzionamento dell'ufficio. I risultati del questionario, unitamente a una serie di altri materiali di contestualizzazione, hanno fornito il quadro di partenza dei dibattiti avvenuti nel corso del ritiro. Ogni membro del personale è stato incoraggiato a partecipare attivamente alle delibere, che si sono concentrate essenzialmente su obiettivi e priorità dell'istituzione, le percezioni esterne e il lavoro attivo, reattivo e propositivo del Mediatore.

Il riscontro immediato del personale lascia intendere chiaramente che il secondo ritiro è stato visto come un'esperienza estremamente positiva. Temi e argomenti discussi sono stati ritenuti molto rilevanti. Il reale interesse, l'entusiasmo e l'apertura di tutti hanno contribuito a creare un'atmosfera di lavoro eccellente.

■ Riunioni con il personale

Per contribuire a garantire un flusso regolare di informazioni tra i membri del personale e promuovere opportunità di sviluppo professionale, il Mediatore convoca periodicamente riunioni con il personale. Di norma, l'ordine del giorno di tali riunioni comprende una panoramica da parte del Mediatore delle sue attività recenti e future, nonché una presentazione degli sviluppi amministrativi, giuridici e politici che interessano l'istituzione. Nel corso dell'anno in questione, si sono tenute riunioni con il personale il 3 luglio e il 12 dicembre, che hanno rappresentato una proficua occasione di discussione e condivisione di informazioni. L'ultima riunione è stata la prima in cui, a seguito della riorganizzazione dell'ufficio di cui sopra, i capi delle unità hanno assunto un ruolo più attivo illustrando le attività delle rispettive sezioni e altri sviluppi di rilievo.

Il Mediatore europeo e il suo personale

Di seguito viene riportata una rassegna della struttura dell'ufficio del Mediatore europeo con alcune informazioni di contestualizzazione circa il Mediatore stesso e il suo personale dirigente. La sezione si conclude con una breve descrizione del ruolo del comitato del personale del Mediatore e del garante della protezione dei dati.

Mediatore europeo

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — MEDIATORE EUROPEO

P. Nikiforos DIAMANDOUROS è nato ad Atene, Grecia, il 25 giugno 1942. Eletto Mediatore europeo il 15 gennaio 2003, ha assunto l'incarico il 1° aprile 2003 ed è stato riconfermato per un mandato quinquennale l'11 gennaio 2005.

Dal 1998 al 2003, è stato il primo difensore civico nazionale greco. Docente di politiche comparate presso il dipartimento di Scienze politiche e Pubblica amministrazione dell'Università di Atene dal 1993 (attualmente in aspettativa), dal 1995 al 1998 ha ricoperto l'incarico di direttore e presidente del Centro nazionale greco per le ricerche sociali (EKKE).

Conseguita la laurea in Scienze politiche presso l'Università dell'Indiana (1963), quindi il Master of Arts (1965), il Master of Philosophy (1969) e il dottorato di ricerca (1972) nello stesso ambito presso la Columbia University, prima di intraprendere la collaborazione con la facoltà di Atene nel 1988, è stato docente presso la State University of New York e ricercatore presso la Columbia University (1973-78). Dal 1980 al 1983, è stato direttore per lo sviluppo presso l'Athens College di Atene, Grecia. Dal 1983 al 1988, ha ricoperto la carica di direttore dei programmi per l'Europa occidentale, il Medio Oriente e l'Africa del nord presso il Social Science Research Council di New York. Dal 1988 al 1991, ha diretto l'Istituto ellenico per gli studi internazionali e strategici di Atene, laboratorio di ricerca in materia di politiche istituito grazie al finanziamento congiunto delle fondazioni Ford e MacArthur. Nel 1997, è stato professore ospite di scienze politiche presso il Centro di studi avanzati in scienze sociali Juan March (Madrid).

È stato altresì presidente dell'Associazione ellenica di scienze politiche (1992-98) e dell'Associazione degli studi greci moderni degli Stati Uniti (1985-88). Dal 1999 al 2003 è stato membro della Commissione nazionale greca per i diritti umani, mentre dal 2000 al 2003 del Consiglio nazionale ellenico per la riforma amministrativa. Dal 1988 al 1995, è stato infine copresidente della sottocommissione per l'Europa meridionale del Consiglio delle ricerche in scienze sociali di New York, le cui attività sono finanziate dalla fondazione Volkswagen. È inoltre condirettore generale della collana New Southern Europe e borsista della fondazione Fulbright e della *National Endowment for the Humanities*.

Le sue numerose pubblicazioni riguardano soprattutto la politica e la storia della Grecia e dell'Europa meridionale e sudorientale, con particolare riferimento alla democratizzazione, alla costruzione dello Stato e al rapporto tra cultura e politica. ■

— Segretariato del Mediatore europeo

Il segretariato del Mediatore europeo è responsabile della gestione dell'ufficio personale del Mediatore, per cui organizza la sua agenda, coordina la corrispondenza in entrata e in uscita, si

Il segretariato del Mediatore europeo è responsabile della gestione dell'ufficio personale del Mediatore.

occupa dei rapporti con altri istituti e organi dell'Unione europea, segue gli aspetti protocollari dell'attività e svolge mansioni generali di segreteria per suo conto.

Segretario generale

Il segretario generale si occupa della pianificazione strategica nell'ambito dell'istituzione e sovrintende all'amministrazione generale dell'ufficio, fornendo consulenza al Mediatore in merito

Il segretario generale si occupa della pianificazione strategica nell'ambito dell'istituzione e sovrintende all'amministrazione generale dell'ufficio.

alla struttura e alla gestione dell'ufficio, alla programmazione delle sue attività e al controllo del suo lavoro e delle sue prestazioni. Per quanto concerne specificamente il lavoro del dipartimento giuridico, il segretario generale coadiuva e consiglia il

Mediatore nella trattazione di denunce e indagini. Infine, il segretario generale coordina i rapporti tra l'ufficio del Mediatore e altre istituzioni europee e svolge un ruolo fondamentale nello sviluppo delle relazioni con gli uffici dei difensori civici in tutta Europa, nonché nel consolidamento dei rapporti con i cittadini europei.

Ian HARDEN — SEGRETARIO GENERALE

Ian HARDEN è nato a Norwich, Inghilterra, il marzo 1954. Dopo aver studiato legge al Churchill College di Cambridge, conseguendo la laurea con lode in Scienze politiche nel 1975 e la laurea in Giurisprudenza nel 1976, ha svolto presso l'Università di Sheffield gli incarichi di lecturer dal 1976 al 1990, senior lecturer dal 1990 al 1993, reader dal 1993 al 1995, divenendo infine professore ordinario di diritto pubblico nel 1995. È entrato a far parte dell'organico del Mediatore europeo in veste di consigliere giuridico principale nel 1996, per poi diventare capo del segretariato dal 1997 al 1999 e quindi capo del dipartimento giuridico dal 2000 in poi. È stato nominato segretario generale dell'ufficio del Mediatore europeo il 1° agosto 2006. È autore o coautore di numerose pubblicazioni sul diritto pubblico e sul diritto comunitario, tra cui *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (Londra, CEPR, 1995) e *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). È membro dell'*Association française de droit constitutionnel* e dello «Study of Parliament Group» nel Regno Unito, nonché professore onorario presso l'Università di Sheffield. ■

Dipartimento giuridico

Il dipartimento giuridico si compone principalmente di giuristi, la cui maggiore responsabilità consiste nell'analizzare le denunce pervenute al Mediatore europeo e condurre indagini sotto la

Il dipartimento giuridico si compone principalmente di giuristi, la cui maggiore responsabilità consiste nell'analizzare le denunce pervenute al Mediatore europeo e condurre indagini.

supervisione del capo del dipartimento giuridico e dei quattro capi delle unità giuridiche. Il capo del dipartimento giuridico fornisce anche consulenza al Mediatore in merito alla strategia giuridica e all'orientamento dell'istituzione, oltre a gestire il dipartimento.

Nel 2008, l'organico del dipartimento era complessivamente costituito da 24 elementi, ossia il capo del dipartimento giuridico, i quattro capi delle unità giuridiche, i tre consiglieri giuridici principali, quattordici giuristi, un giurista linguista e, infine, un assistente del capo del dipartimento giuridico. Nel corso dell'anno, il dipartimento ha accolto 23 tirocinanti.

João SANT'ANNA — CAPO DEL DIPARTIMENTO GIURIDICO

João SANT'ANNA è nato a Setúbal, Portogallo, il 3 maggio 1957. Dopo aver studiato giurisprudenza presso l'Università di Lisbona dal 1975 al 1980, si è iscritto all'albo di Lisbona nel 1981. Tra il 1980 e il 1982, ha svolto la professione di avvocato presso la divisione giuridica e amministrativa del ministero portoghese degli Affari interni per la regione di Lisbona. Tra il 1982 e il 1984, ha proseguito gli studi giuridici nel campo dei diritti della proprietà intellettuale presso l'Università Ludwig-Maximilian e l'Istituto Max-Planck di Monaco. Dopo aver fatto ritorno in Portogallo nel 1984, è stato nominato capo della divisione giuridica e amministrativa del ministero portoghese degli Affari interni per la regione di Lisbona. Nel 1986, è divenuto funzionario del Parlamento europeo, lavorando per le Direzioni generali Informazione e relazioni pubbliche, Ricerca, Personale, bilancio e finanze e, infine, per il servizio giuridico del Parlamento europeo. Entrato a far parte dell'organico dell'ufficio del Mediatore europeo nel 2000 come capo del dipartimento Amministrazione e finanze, è stato poi nominato capo del dipartimento giuridico il 1° luglio 2007. ■

— Capi delle unità giuridiche

Ciascun capo di un'unità giuridica sovrintende a un team di giuristi e tirocinanti al fine di garantire una qualità elevata nella trattazione delle denunce, elementi che coadiuvano il capo del dipartimento giuridico per assicurare che il lavoro svolto dal dipartimento sia accurato, tempestivo e coerente, il che significa anche

Ciascun capo di un'unità giuridica sovrintende a un team di giuristi e tirocinanti al fine di garantire una qualità elevata nella trattazione delle denunce.

promuovere e verificare il rispetto di procedure interne, standard e scadenze. I capi delle unità giuridiche hanno inoltre

responsabilità proprie, assimilabili a quelle dei giuristi descritte di seguito, oltre a rappresentare il Mediatore in occasione di alcuni eventi pubblici. Tutti i capi delle unità giuridiche riferiscono al capo del dipartimento giuridico, con il quale si riuniscono regolarmente.

Al momento i capi delle unità giuridiche sono quattro, ossia Gerhard GRILL, di nazionalità tedesca, che collabora con l'ufficio del Mediatore dal 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, polacca, che fa parte dell'organico dal 2003, Fergal Ó REGAN, di nazionalità irlandese, giunto nel 2006. Peter BONNOR, danese, che collabora con l'ufficio del Mediatore dal 1998, riveste tale incarico *ad interim*.

— Giuristi

I giuristi si occupano della trattazione delle denunce, che possono essere trasmesse al Mediatore in qualunque delle 23 lingue dell'Unione europea riconosciute dal Trattato. Inoltre, essi propongono

I giuristi si occupano della trattazione delle denunce, che possono essere trasmesse al Mediatore in qualunque delle 23 lingue dell'Unione europea riconosciute dal Trattato.

svolgono indagini di propria iniziativa, rispondono a richieste di informazioni dei cittadini, assistono il Mediatore nelle questioni giuridiche, forniscono consulenze sulle procedure, le novità e le tradizioni giuridiche dei rispettivi Stati membri ed effettuano presentazioni volte a illustrare il lavoro del Mediatore.

Dipartimento Amministrazione e finanze

Il dipartimento Amministrazione e finanze è responsabile di tutto il lavoro dell'ufficio del Mediatore che non è direttamente correlato all'esame delle denunce e allo svolgimento delle indagini. Dal 1° luglio 2008, il dipartimento è costituito da quattro unità, descritte di seguito, nonché dal segretariato Trattazione denunce. Il capo del dipartimento Amministrazione e finanze coordina il lavoro del dipartimento nel suo complesso. In tale veste, è responsabile dell'organizzazione e del funzionamento generale dell'ufficio, nonché della politica del personale, oltre a proporre e attuare la strategia finanziaria e di bilancio dell'istituzione e rappresentare il Mediatore presso varie sedi interistituzionali. Nel 2008, il dipartimento poteva contare su un organico totale di 31 elementi.

João SANT'ANNA

CAPO DEL DIPARTIMENTO AMMINISTRAZIONE E FINANZE (*AD INTERIM*) ■

— Segretariato Trattazione denunce

Il segretariato Trattazione denunce si occupa di registrare, distribuire e seguire le denunce presentate al Mediatore europeo garantendo che tutte le denunce siano inserite in una banca dati,

Il segretariato Trattazione denunce si occupa di registrare, distribuire e seguire le denunce presentate al Mediatore europeo.

se ne confermi il ricevimento e siano trasmesse al dipartimento giuridico. Inoltre, il segretariato è responsabile della gestione di tutta la corrispondenza in entrata e in uscita relativa alle denunce e assicura che la banca dati sia costantemente aggiornata durante

l'intera trattazione di una denuncia, controllando il rispetto delle scadenze, nonché elaborando statistiche e archiviando documenti relativi alle denunce. Il capo del segretariato Trattazione denunce è Peter BONNOR.

— Unità Amministrazione e personale

Le attività dell'unità Amministrazione e personale sono molto diversificate e comprendono l'assunzione e la gestione del personale, il disbrigo della corrispondenza in entrata e in uscita, la

Le attività dell'unità Amministrazione e personale sono molto diversificate e comprendono l'assunzione e la gestione del personale.

gestione delle telefonate e dell'infrastruttura dell'ufficio, il coordinamento della traduzione dei documenti, l'organizzazione e la gestione della biblioteca giuridica di consultazione e la politica di documentazione e archiviazione dell'ufficio. L'unità si occupa

inoltre della politica della tecnologia dell'informazione dell'istituzione e delle esigenze informatiche dell'ufficio, funzione che svolge in stretta collaborazione con il Parlamento europeo. Il suo capo è Alessandro DEL BON, di doppia nazionalità tedesca e italiana, che collabora con l'ufficio del Mediatore europeo dal 1998.

— Unità finanziaria e di bilancio

L'unità finanziaria e di bilancio ha il compito di garantire che l'ufficio del Mediatore rispetti le norme finanziarie dell'Unione europea applicabili assicurando che le risorse disponibili siano

L'unità finanziaria e di bilancio ha il compito di garantire che l'ufficio del Mediatore rispetti le norme finanziarie dell'Unione europea applicabili assicurando che le risorse disponibili siano impiegate in maniera economica ed efficiente, oltre a essere adeguatamente salvaguardate.

impiegate in maniera economica ed efficiente, oltre a essere adeguatamente salvaguardate. All'unità spetta anche il compito di introdurre e attuare gli idonei meccanismi di controllo necessari per conseguire tali obiettivi. Tali responsabilità derivano dal fatto che il Mediatore europeo ha un bilancio indipendente, proposto ed eseguito dagli amministratori finanziari sotto la responsabilità dell'ordinatore delegato. Il capo dell'unità è Loïc JULIEN, francese, che lavora per l'ufficio dal 2005.

— Unità Comunicazione

L'unità Comunicazione si occupa di produrre le pubblicazioni e i materiali promozionali del

L'unità Comunicazione si occupa di produrre le pubblicazioni e i materiali promozionali del Mediatore, mantenere e sviluppare i suoi siti Internet e consolidare un'immagine visiva dell'istituzione.

Mediatore, mantenere e sviluppare i suoi siti Internet e consolidare un'immagine visiva dell'istituzione, oltre a coordinare la rete europea di difensori civici e, più in generale, i rapporti con le associazioni di difensori civici in Europa e nel mondo. Il capo dell'unità è Ben HAGARD, britannico, che collabora con l'ufficio del Mediatore dal 1998.

— Unità Media, imprese e società civile

L'unità Media, imprese e società civile assiste il Mediatore nell'entrare in contatto con cittadini e organizzazioni che potrebbero aver bisogno dei suoi servizi, contribuendo in tal modo a sensi-

L'unità Media, imprese e società civile assiste il Mediatore nell'entrare in contatto con cittadini e organizzazioni che potrebbero aver bisogno dei suoi servizi, contribuendo in tal modo a sensibilizzare al lavoro del Mediatore nell'intera Unione europea.

lizzare al lavoro del Mediatore nell'intera Unione europea. L'unità intrattiene e promuove rapporti con i mezzi di comunicazione e organizza le visite di informazione e gli eventi del Mediatore. I membri di tale unità sono altresì responsabili della stesura di pubblicazioni e interventi del Mediatore. Il capo dell'unità è Rosita AGNEW, irlandese, giunta presso l'istituzione nel 2001.

— Comitato del personale

Il comitato del personale del Mediatore rappresenta gli interessi del personale e promuove un dialogo costante tra l'istituzione e il personale. In tal senso, pertanto, il comitato ha contribuito enormemente alla regolarità del servizio sia fornendo un canale attraverso il quale il personale può esprimere le proprie opinioni, sia richiamando l'attenzione dell'amministrazione sulle eventuali difficoltà di interpretazione e applicazione dei corrispondenti regolamenti. Il comitato del personale formula suggerimenti riguardanti l'organizzazione e il funzionamento del servizio, nonché proposte per migliorare le condizioni di vita e di lavoro del personale, contesto nel quale ha svolto un ruolo importante in occasione dei ritiri del 2006 e del 2008.

— Garante della protezione dei dati

Ogni istituzione europea ha un garante della protezione dei dati che collabora con il Garante europeo della protezione dei dati assicurando che diritti e libertà dei soggetti interessati non siano messi a repentaglio dalle operazioni di trattamento dei dati. Il garante assicura altresì che i responsabili del trattamento e i soggetti interessati siano informati dei propri obblighi a norma del regolamento n. 45/2001¹. Dal 2006, il garante della protezione dei dati dell'ufficio del Mediatore europeo è Loïc JULIEN.

1. Regolamento (CE) n. 45/2001, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati, GU 2001 L 8, pag. 1.

5.2 Bilancio

■ Bilancio del 2008

Dal 1° gennaio 2000, il bilancio del Mediatore è una sezione indipendente del bilancio dell'Unione europea (attualmente sezione VIII)². Il bilancio è diviso in tre titoli. Il titolo 1 concerne retribuzioni, indennità e altre spese relative al personale, il titolo 2 riguarda fabbricati, impianti, arredi e spese operative di vario genere, mentre titolo 3 raggruppa le spese derivanti dalle funzioni generali svolte dall'istituzione.

Gli stanziamenti in bilancio nel 2008 sono stati pari a 8 505 770 EUR.

■ Collaborazione interistituzionale

Per garantire il miglior impiego possibile delle risorse ed evitare un'inutile duplicazione del personale, il Mediatore collabora, ove possibile, con altri organi e istituzioni dell'Unione europea. Sebbene questi servizi siano, come è ovvio, fatturati al Mediatore europeo, tale cooperazione ha consentito notevoli risparmi in termini di efficienza nel bilancio comunitario. Il Mediatore collabora in particolare con:

- (i) il Parlamento europeo, che fornisce assistenza con i servizi tecnici, tra cui immobili, tecnologia dell'informazione, comunicazioni, servizi medici, formazione, traduzione e interpretazione;
- (ii) l'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee per quanto concerne vari aspetti delle pubblicazioni;
- (iii) il Centro di traduzione degli organi dell'Unione europea, che fornisce molte delle traduzioni necessarie al Mediatore nel suo lavoro per i cittadini.

■ Controllo di bilancio

Al fine di garantire una gestione efficace delle risorse messe a disposizione del Mediatore, un revisore contabile interno, che è un funzionario del Parlamento europeo, svolge verifiche regolari dei sistemi di controllo interno e delle operazioni finanziarie eseguite dall'ufficio.

L'istituzione è anche soggetta alla revisione contabile della Corte dei conti europea.

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

Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per posta

Mediatore europeo
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIA

Per telefono

+33 3 88 17 23 13

Per fax

+33 3 88 17 90 62

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Indirizzo Internet

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



**Il Mediatore europeo si occupa delle
denunce contro le istituzioni e gli organi
dell'Unione europea.**

→→→ www.ombudsman.europa.eu

**Mediatore europeo
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCIA**