



Mediatore
europeo

Compendio
2010

Caro lettore,

Benvenuto nella nuova veste grafica del *Compendio 2010* del Mediatore europeo. La presente pubblicazione riporta i risultati più importanti conseguiti per i denunciati lo scorso anno e descrive le principali sfide e opportunità cui l'istituzione si trova di fronte.

Quindici anni di attività del Mediatore europeo

Il *Compendio* di quest'anno rispecchia la nuova identità visiva del Mediatore, inaugurata il 27 settembre 2010 in occasione del quindicesimo anniversario dell'istituzione. Sono certo che la nostra nuova identità visiva ci permetterà di trasmettere l'immagine di un'istituzione accessibile, equa e incentrata sui cittadini. L'evento organizzato per celebrare l'anniversario del Mediatore è stato altresì caratterizzato dalla presentazione di una strategia per il mandato 2009-2014 del Mediatore. La strategia illustra una serie di finalità e priorità, concepite per il raggiungimento dei principali obiettivi del Mediatore, che consistono, in primo luogo, nel garantire ai cittadini dell'UE il pieno esercizio dei loro diritti e, in secondo luogo, nel migliorare la qualità dell'amministrazione dell'Unione europea. È disponibile in 23 lingue sul nostro sito web.



© Unione europea

Risultati per i denunciati nel 2010

Nel 2010 sono stati compiuti progressi soddisfacenti verso la realizzazione di tali obiettivi. In oltre la metà dei casi archiviati, l'istituzione interessata ha accettato una soluzione amichevole o ha composto la questione, mentre altri sette casi sono stati archiviati quando l'istituzione ha accettato un progetto di raccomandazione. Dieci casi esemplari, messi in evidenza nelle pagine che seguono, rappresentano un modello delle migliori pratiche nella reazione alle denunce. Desidero in particolare esprimere il mio apprezzamento all'insieme delle istituzioni per gli sforzi profusi al fine di garantire alle amministrazioni di apprendere i più ampi insegnamenti derivanti dal trattamento delle denunce. Un buon esempio nel 2010 è rappresentato dall'Agenzia europea per i medicinali (EMA). Compiendo l'importante passo politico di adottare e pubblicare una nuova politica di accesso ai documenti, l'EMA ha dato più ampia attuazione a due raccomandazioni da me formulate nei suoi confronti.

Nel 2010 ho presentato al Parlamento europeo una relazione speciale evidenziando come la Commissione europea non abbia cooperato con il Mediatore, nel trattare i casi interessati, in modo leale e in buona fede. Per contro, su un piano più positivo, è stato necessario formulare osservazioni critiche solo in 33 casi, rispetto ai 35 del 2009 e ai 44 del 2008. Continuerò a pubblicare uno studio annuale sul seguito dato dalle istituzioni alle osservazioni critiche e alle ulteriori osservazioni, al fine di monitorare meglio la loro maggiore adesione ai principi della buona amministrazione.



Oltre 19 000 persone hanno utilizzato la guida interattiva disponibile sul nostro sito web al fine di ottenere consigli in merito alle possibilità di ricorso più adeguate. Dal momento che più persone hanno trovato autonomamente l'indirizzo giusto a cui rivolgersi, abbiamo ricevuto 409 denunce in meno «al di fuori del mandato». Di conseguenza, il numero totale di denunce è diminuito da 3 098 nel 2009 a 2 667 nel 2010. In oltre il 70 % dei casi, è stato possibile aiutare il denunciante avviando un'indagine, deferendo il caso a un organismo competente o fornendo consulenza. Oltre il 50% dei casi rientrava nella competenza di un membro della rete europea dei difensori civici, provando ancora una volta il valore della nostra cooperazione a tale livello. Nel 2010 è stata altresì inaugurata una nuova identità visiva per la rete, al fine di sensibilizzare in merito all'importante servizio che i difensori civici nazionali e regionali forniscono ai cittadini.

Trattato di Lisbona: un anno dopo

Subito dopo essere stato rieletto Mediatore europeo a gennaio del 2010, ho annunciato che una delle mie principali priorità sarebbe stata quella di contribuire a garantire che l'UE offra ai cittadini i benefici promessi dal trattato di Lisbona. Nei primi mesi del 2010, ho risposto alla consultazione pubblica in merito a come l'iniziativa dei cittadini europei debba funzionare nella pratica. Il Mediatore ha promosso altresì l'applicazione, da parte

delle istituzioni, della Carta dei diritti fondamentali, in particolare tramite indagini su questioni quali il diritto fondamentale a una buona amministrazione, ivi compreso l'importante principio dell'equità, i diritti dei disabili, nonché il diritto di accesso ai documenti. Per quest'ultimo, ancora una volta nel 2010, la trasparenza ha rappresentato la categoria più significativa in termini di oggetto delle indagini: il 33 % di tutte le indagini ha riguardato infatti tale questione.

Il Mediatore ha avviato 323 indagini sulla base di denunce, rispetto alle 335 del 2009. Sono state avviate sei indagini di propria iniziativa in questioni sistemiche che hanno riguardato il Parlamento, il Consiglio, la Commissione e l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). Sarò lieto di ricevere risposte costruttive dalle istituzioni nel 2011 sulle questioni importanti sollevate in queste indagini.

Strasburgo, 31 gennaio 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Il Mediatore europeo svolge indagini a seguito di denunce di casi di cattiva amministrazione all'interno delle istituzioni, degli organi, e degli organismi dell'Unione europea. Qualsiasi cittadino dell'UE, residente, impresa o associazione in uno Stato membro può presentare una denuncia al Mediatore. Il Mediatore offre uno strumento rapido, flessibile e gratuito per risolvere problemi con l'amministrazione dell'UE. Per ulteriori informazioni nelle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea, visitare il sito <http://www.ombudsman.europa.eu>, dove è possibile trovare il presente *Compendio*, i casi citati nella presente pubblicazione, nonché la *Relazione annuale 2010* (disponibile in inglese da maggio 2011 e in tutte le lingue ufficiali da luglio 2011).

Selezione di alcuni casi trattati nel 2010

I seguenti casi coprono le principali categorie di denunce trattate nel 2010 e includono tutti i casi esemplari dell'anno, che sono evidenziati in blu.

Trasparenza

L'Agenzia europea per i medicinali (EMA) ha dato accesso al pubblico ai documenti relativi a due farmaci antiobesità e ha adottato e pubblicato una nuova politica volta a dare un accesso molto più ampio ai documenti in suo possesso (2560/2007/BEH).

In seguito alla denuncia di un giornalista, il Parlamento ha accettato di concedere l'accesso ai documenti relativi al finanziamento alla base del suo acquisto di alcuni edifici a Bruxelles e ha fornito ulteriori informazioni sulla procedura adottata per garantire il finanziamento esterno (793/2007/BEH).

La Banca europea per gli investimenti (BEI) ha contattato le autorità del Tagikistan al fine di fornire accesso a un accordo quadro richiesto da una ONG. Le autorità del Tagikistan hanno pubblicato l'accordo e, il giorno successivo, la BEI ha informato la denunciante (2145/2009/RT).

In un caso relativo ai documenti connessi alla costruzione di un porto industriale a Granadilla, Spagna, il Mediatore ha precisato che, se gli Stati membri chiedono alla Commissione di non pubblicare i documenti che riceve da loro, gli stessi devono fornire argomentazioni convincenti basate sulle norme dell'UE in materia di trasparenza. Il Mediatore ha accolto con favore la decisione della Commissione di pubblicare i suoi documenti interni in questo caso (355/2007/FOR).

Casi di infrazione

Il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver fornito motivazioni corrette, chiare e comprensibili per l'esercizio del suo potere discrezionale durante l'archiviazione di un caso di infrazione nei confronti dell'Austria in merito al divieto totale di custodia di animali selvatici nei circhi (3307/2006/JMA).

Contratti e appalti

La Commissione ha versato a un'associazione tedesca 6 025 EUR, oltre a 1 586 EUR di interessi, dopo la richiesta del Mediatore di riconsiderare la rivendicazione del denunciante in base alla quale la Commissione aveva erroneamente ridotto il pagamento finale del progetto (3249/2008/KM).

Diritti dei disabili

La Commissione ha riservato a un funzionario con disabilità, per i restanti due anni della sua carriera, uno spazio adibito a parcheggio. Il funzionario, che aveva subito un grave incidente, ha sostenuto che la Commissione non aveva trattato la sua richiesta di parcheggio in modo giusto e adeguato (1226/2008/OV).

In un caso relativo al sostegno ai familiari a carico disabili di funzionari del Consiglio, il Mediatore ha ritenuto che il Consiglio avesse pienamente attuato i pertinenti diritti statuari, che avesse disposto delle misure interne appropriate per permettere l'esercizio di tali diritti e avesse adottato misure supplementari che andavano oltre i diritti garantiti dallo statuto dei funzionari (129/2009/VL).

Assunzioni

Il Comitato economico e sociale europeo ha accettato di versare alla denunciante 3 965 EUR a titolo di compensazione finanziaria per le spese materiali da essa sostenute dopo averla erroneamente informata che era stata selezionata per l'assunzione (2924/2007/TS).

Equità

L'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura ha annullato la sua domanda di rimborso di 2 364 EUR e ha corrisposto alla denunciante un ammontare aggiuntivo di 2 722 EUR dopo che il Mediatore aveva precisato che la ONG aveva commesso un errore evidente al momento di compilare il modulo di domanda di sovvenzione (255/2009/JF).

La Commissione ha annullato la sua domanda di rimborso di un pagamento effettuato a un agente ausiliario dopo essere stata invitata dal Mediatore ad assumersi la responsabilità dei reiterati errori commessi. La denunciante aveva altresì riferito la difficile situazione finanziaria in cui versava (906/2009/JF).

Questioni istituzionali e politiche

L'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) si è scusata con il denunciante e ha rivisto le sue notifiche formali dopo che il Mediatore aveva rilevato che, nel caso oggetto di indagine, la notifica fosse stata sproporzionata, abusiva e persino potenzialmente illecita. L'AESA ha informato altresì il Mediatore della sua intenzione di proporre modifiche alla legislazione applicabile (1182/2009/JF).

Quante denunce e quante indagini?

Nel 2010 il Mediatore ha registrato 2 667 denunce, di cui 744 rientranti nel suo mandato (a fronte delle 3 098 denunce, di cui 727 nell'ambito del suo mandato, nel 2009). Ha avviato 335 indagini (rispetto alle 339 nel 2009) completandone 326 durante l'anno (contro le 318 del 2009). Complessivamente, il Mediatore ha gestito più di 3 700 denunce e richieste di informazioni.

Quali azioni ha intrapreso il Mediatore?

In più del 70 % dei casi trattati (1 997), il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, deferendo il caso a un organismo competente o fornendo consulenza in merito al referente a cui rivolgersi.

Per quanto concerne deferimenti e consulenze, il 50 % dei denunciati è stato indirizzato verso un membro della rete europea dei difensori civici, vale a dire un difensore civico nazionale o regionale di uno Stato membro, oppure verso la commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Alla Commissione è stato complessivamente deferito il 13 % dei casi, mentre nel 43 % di essi i denunciati sono stati incoraggiati a rivolgersi ad altri organismi, tra cui SOLVIT, che si occupa di problemi di natura transfrontaliera causati da una scorretta applicazione del diritto dell'Unione europea da parte delle autorità pubbliche degli Stati membri.

Nota: in alcuni casi i denunciati hanno ricevuto più di una indicazione, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.

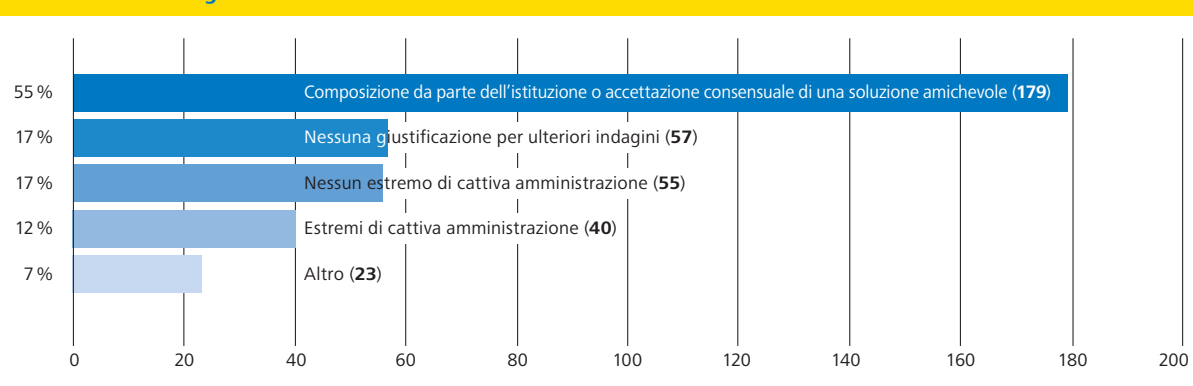
Fonte delle denunce sfociate in indagini chiuse

Privati cittadini	78 %	(254)
Società e associazioni	22 %	(72)

Quali risultati sono stati ottenuti dalle indagini svolte?

In 179 casi chiusi nel 2010 si è ottenuto un esito positivo con la composizione della questione da parte dell'istituzione o l'accettazione consensuale di una soluzione amichevole. In 55 casi non si sono ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione. Si è invece accertata una cattiva amministrazione in 40 casi: in sette di questi l'istituzione ha accettato un progetto di raccomandazione (rispetto ai due del 2009), mentre 33 sono stati chiusi con osservazioni critiche, una delle quali ha portato alla presentazione di una relazione speciale al Parlamento. In 14 casi il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni per contribuire al miglioramento dei risultati futuri.

Risultati delle indagini chiuse



Nota: in alcuni casi le indagini sono state chiuse con due o più motivazioni, per cui la somma delle percentuali supera il 100 %.

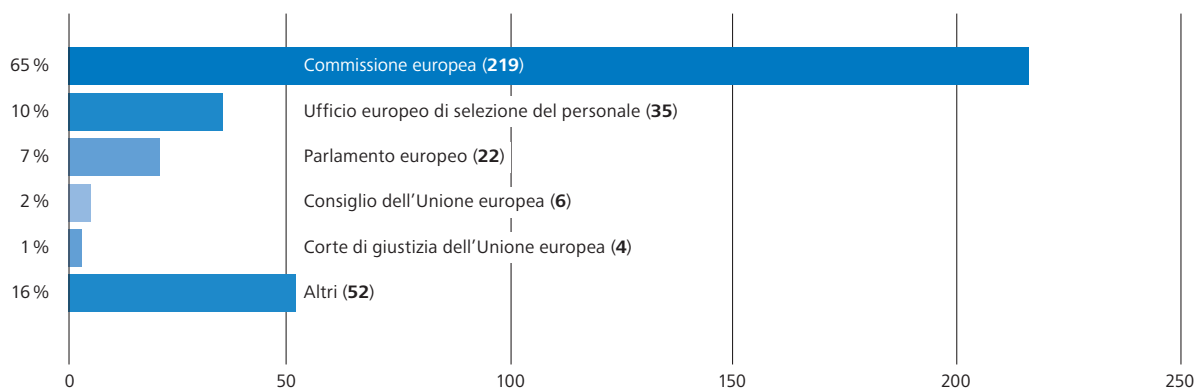
Quali istituzioni, organi od organismi sono stati oggetto delle indagini svolte?

La maggior parte delle indagini avviate nel 2010 (219 casi) ha riguardato la Commissione (65%). Il relativo dato per il 2009 è stato di 191. Poiché la Commissione è la principale istituzione dell'Unione europea che prende decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia al centro delle denunce. L'EPSO segue con 35 indagini (rispetto alle 30 del 2009). Il numero di indagini avviate nei confronti del Parlamento, del Consiglio e della Corte di giustizia dell'Unione europea si è ridotto di circa la metà rispetto al 2009. È importante ricordare che il Mediatore può avviare indagini solo per l'attività non giudiziaria della Corte.

Quali tipi di cattiva amministrazione sono stati valutati nelle indagini?

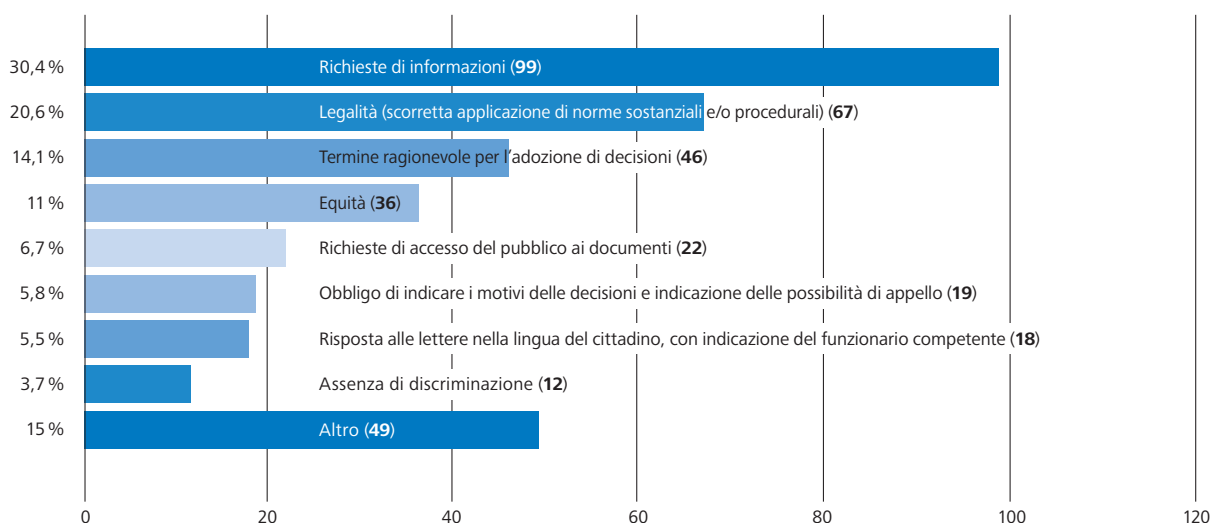
Si parla di cattiva amministrazione quando un'istituzione non agisce nel rispetto della legge, non ottempera ai principi di buona amministrazione o viola diritti fondamentali. I principali tipi di cattiva amministrazione oggetto delle indagini del Mediatore nel 2010 sono stati: (i) le violazioni della legalità o equità, (ii) le violazioni degli obblighi connessi alle richieste di informazioni e ai termini per l'adozione delle decisioni.

Istituzioni e organi oggetto delle indagini



Nota: due indagini avviate nel 2010 di propria iniziativa hanno interessato più di una istituzione, per cui la somma delle percentuali supera il 100%.

Tipi di presunta cattiva amministrazione – (i) violazione di, o (ii) violazione degli obblighi connessi a:



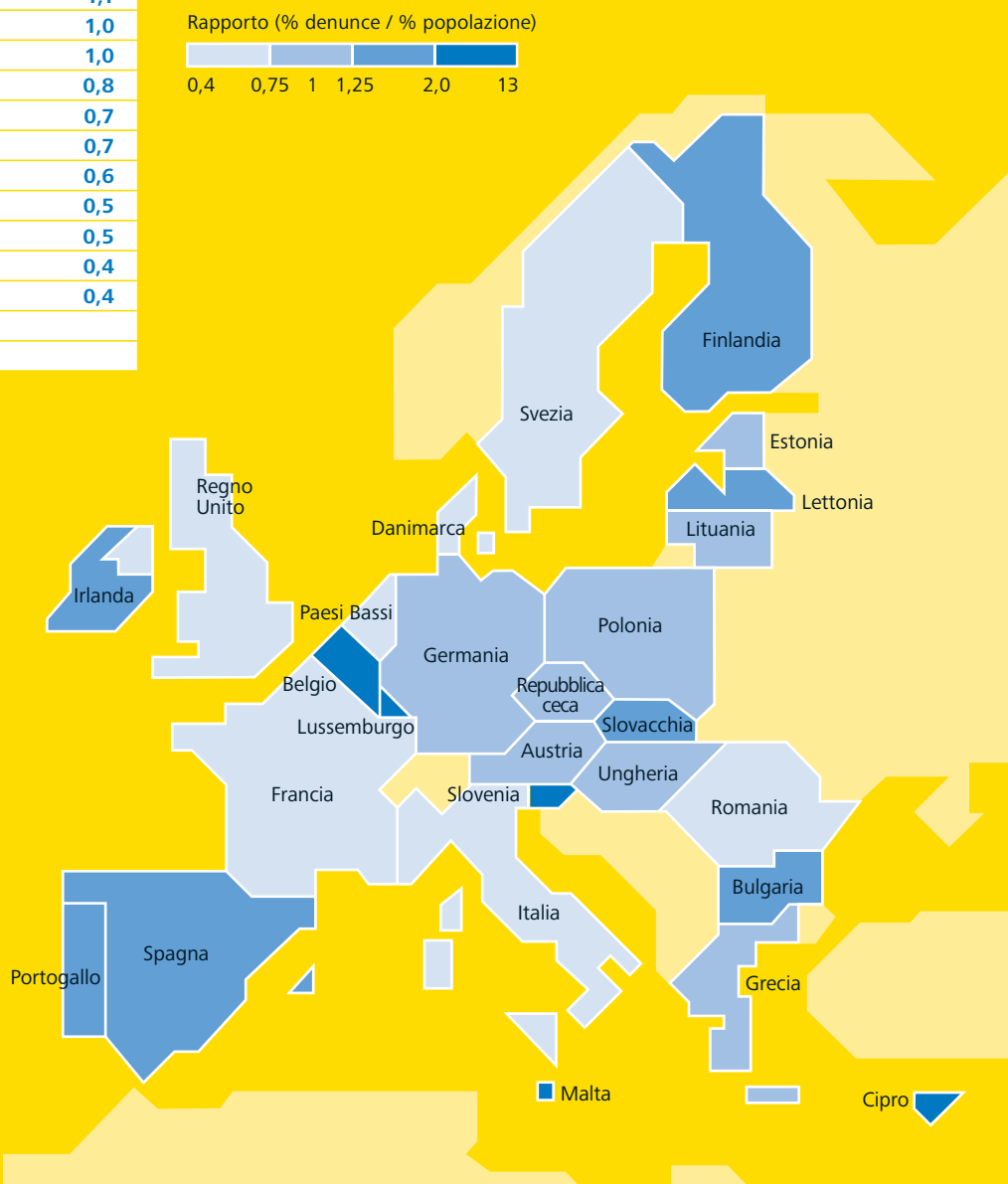
Nota: in alcuni casi, nella stessa indagine, sono stati esaminati due o più tipi di presunta cattiva amministrazione, per cui la somma delle percentuali supera il 100%.

Chi ha presentato denuncia?

La cartina riportata di seguito mostra la probabilità con la quale i cittadini di ogni Stato membro presentano denuncia al Mediatore europeo. I dati si basano sul numero di denunce pervenute da ciascun paese rispetto alla sua dimensione demografica. Viene inoltre indicato il numero assoluto di denunce per paese.

Paese	Numero di denunce	Rapporto
Lussemburgo	34	12,7
Cipro	22	4,1
Belgio	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovenia	34	3,2
Lettonia	21	1,6
Bulgaria	63	1,5
Slovacchia	43	1,5
Spagna	349	1,5
Irlanda	32	1,3
Finlandia	39	1,3
Portogallo	71	1,3
Estonia	9	1,1
Repubblica ceca	63	1,1
Lituania	20	1,1
Grecia	65	1,1
Austria	48	1,1
Polonia	214	1,0
Ungheria	51	1,0
Germania	375	0,8
Paesi Bassi	60	0,7
Svezia	32	0,7
Romania	73	0,6
Danimarca	16	0,5
Francia	171	0,5
Italia	132	0,4
Regno Unito	132	0,4
Altri	131	0,4
Non noto	151	

Nota: il rapporto delle denunce è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce totali di ogni Stato membro per la sua percentuale della popolazione totale dell'UE. Laddove l'indice è maggiore di 1, ciò indica che il paese in questione ha presentato più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero prevedere considerando la sua dimensione demografica.



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

Mediatore europeo

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Il presente *Compendio* è pubblicato su Internet al seguente indirizzo:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Unione europea, 2011

Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con citazione della fonte. Ideazione e impaginazione di Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarca, e EntenEller A/S, Valby, Danimarca.

Caratteri utilizzati FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-287-4 · ISSN 1831-3612 · doi:10.2869/39765 · QK-AD-11-001-IT-C



Ufficio delle pubblicazioni



Misto
Gruppo di prodotti provenienti
da foreste correttamente gestite
e da altre origini controllate

Cert. no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council