

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

# ■ Compendio Il Mediatore europeo

# 2008

**Caro lettore,**

**B**ENVENUTO nel «Compendio 2008» del Mediatore europeo, una nuova pubblicazione che rende conto in maniera concisa dei risultati più importanti conseguiti per i denunciatori e dei principali temi di natura politica affrontati nel corso dell'ultimo anno, con l'auspicio che tali informazioni risultino utili per comprendere meglio il suo operato.

### **Avvicinare l'Unione ai suoi cittadini**

Spesso ribadisco che il modo in cui un'istituzione risponde alle denunce è indice di quanto essa sia incentrata sul cittadino. Nel 36% dei casi chiusi nel 2008, l'istituzione interessata ha composto la questione o accettato consensualmente una soluzione amichevole. Otto sono i casi che potrebbero assurgere a modello di un approccio irreprensibile in risposta a quesiti chiarificatori posti dal Mediatore, di cui cinque sono descritti compiutamente nelle pagine successive, mentre gli altri tre riguardano la Commissione europea (2672/2008/VL), la Corte di giustizia europea (2448/2008/WP), e, per il terzo anno consecutivo, l'Agenzia europea per la sicurezza aerea (893/2006/BU).

Non tutte le risposte alle indagini del Mediatore sono state però esemplari. La Commissione si è rifiutata di modificare la propria posizione in un caso di discriminazione sulla base dell'età, rifiuto che mi ha indotto a sottoporre al Parlamento l'unica relazione speciale da me pubblicata nel corso dell'anno. Sebbene le indagini nelle quali ho dovuto muovere osservazioni critiche alle istituzioni dell'Unione siano scese a 44 (da 55 nel 2007), il loro numero è ancora troppo elevato. Per aiutare istituzioni e organi a migliorare le proprie prestazioni, nel 2008 ho pubblicato sul mio sito web due studi riguardanti il seguito dato dalle istituzioni interessate alle critiche e alle ulteriori osservazioni formulate nel 2006 e nel 2007.

### **Agire in veste di tutore della trasparenza**

Nel 2008 è stato chiuso un numero record di indagini (355), la maggior parte delle quali sono durate meno di un anno. Nel 2009, l'obiettivo è migliorare le nostre prestazioni riducendo ulteriormente i tempi di chiusura di un caso. Sicuramente l'accusa più diffusa esaminata nelle indagini aperte nell'ultimo anno è la mancanza di trasparenza (36% delle indagini). In ciascuno di questi casi, ho esortato istituzioni e organi dell'Unione europea a garantire i massimi livelli di apertura nelle proprie attività. Alcuni casi hanno riguardato vari aspetti della protezione dei dati che richiedono necessariamente un approccio improntato all'equilibrio tra vita privata e trasparenza. In molti di questi casi, ho consultato il Garante europeo della protezione dei dati, il cui parere è risultato estremamente utile.

Particolarmente importante per quanto concerne la trasparenza, nel 2008 la Commissione ha proposto di riformare le norme dell'Unione europea in materia di accesso del pubblico ai documenti. Ho espresso le mie preoccupazioni in merito ad alcuni elementi di tale proposta, per altri versi valida, e ho incoraggiato il Parlamento ad avvalersi del ruolo di co-legislatore in materia per garantire il miglior risultato per i cittadini. Nell'ambito del mio contributo a tale dibattito, ho svolto uno studio comparativo tra i miei colleghi della rete europea dei difensori civici sulle migliori prassi applicate negli Stati membri in materia di accesso del pubblico alle informazioni contenute nei database, ispirandomi poi ai risultati ottenuti per formulare proposte concrete sulla riforma delle norme comunitarie concernenti l'accesso del pubblico ai documenti.

### **Promuovere una cultura del servizio**

Nel 2008, il Mediatore ha registrato complessivamente 3 406 denunce. Come sempre, ci siamo adoperati per garantire che chi potrebbe aver bisogno di sporgere denuncia sia a conoscenza dei servizi resi dal Mediatore. Per esempio, per quanto concerne imprese, ONG e altre organizzazioni, che in passato si sono avvalse poco dell'intervento del Mediatore, abbiamo pubblicizzato l'indagine di nostra iniziativa in merito alla puntualità dei pagamenti da parte della Commissione in maniera da mostrare ciò che possiamo fare concretamente per loro.

Quasi nell'80% dei casi registrati, siamo stati in grado di aiutare il denunciante aprendo una corrispondente indagine, deferendo il caso a un organismo competente o



**Il Mediatore europeo** svolge indagini a seguito di denunce di casi di cattiva amministrazione all'interno di istituzioni e organi dell'Unione europea, che possono essere presentate da qualunque cittadino comunitario, persona residente nell'UE, impresa o associazione di uno Stato membro. Il Mediatore è uno strumento rapido, flessibile e gratuito per risolvere problemi con l'amministrazione dell'Unione.

Per ulteriori informazioni nelle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea, visitare il sito [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu), dove troverete il presente opuscolo e i casi citati in questa pubblicazione, oltre alla versione integrale della relazione annuale 2008 (disponibile in inglese da aprile 2009 e in tutte le lingue ufficiali da luglio 2009).

fornendo consulenza in merito al referente a cui rivolgersi. Spesso consigliamo di contattare un membro della rete europea dei difensori civici. I mediatori regionali della rete si sono incontrati a novembre a Berlino per discutere come, insieme, possiamo migliorare il servizio offerto ai cittadini. Ho inoltre continuato a mantenere i contatti con membri e funzionari di istituti e organi dell'Unione europea per incoraggiarli ad adottare una cultura del servizio ai cittadini. I principali avvenimenti in proposito sono stati la firma di un protocollo di intesa con il Presidente della Banca europea degli investimenti e l'accordo manifestato dalle agenzie dell'Unione sull'adozione del Codice europeo di buona condotta amministrativa nelle relazioni con i cittadini.

Uno sviluppo finale importante nel 2008 ha riguardato la revisione dello statuto del Mediatore. I cambiamenti apportati garantiscono che i cittadini possano nutrire piena fiducia nella mia capacità di condurre un'indagine accurata a seguito delle denunce formulate, senza alcuna limitazione. Nel 2009 confido dunque nella possibilità di proseguire il mio lavoro nell'interesse dei cittadini sulla base di questo mandato ulteriormente rafforzato.

Strasburgo, 31 gennaio 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Descrizione sommaria di alcuni casi trattati nel 2008

**N**EL 2008, le indagini del Mediatore hanno riguardato temi diversi, da questioni legate alla trasparenza a problemi istituzionali e politici, nonché al ruolo di custode dei Trattati rivestito dalla Commissione; sono stati però affrontati anche problemi riscontrati nei concorsi aperti e nelle procedure di assunzione, questioni riguardanti il personale, controversie contrattuali e gare d'appalto problematiche. Di seguito sono descritti alcuni casi esemplificativi, tra cui cinque degli otto casi esemplari identificati nel 2008.

### Mancanza di trasparenza

→→→ L'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha accettato di rivelare ai candidati, su loro richiesta, i criteri di valutazione utilizzati nelle procedure di selezione con una ripartizione dei punteggi individuali, ciò a seguito di un'indagine di propria iniziativa condotta dal Mediatore, che ha successivamente elogiato l'EPSO per aver adottato un tale approccio improntato alla trasparenza (OI/5/2005/PB).

→→→ Nel 754/2007/BU, l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) ha risposto costruttivamente a una richiesta di accesso a documenti. Divulgando due versioni della corrispondente relazione, una con

dati personali del denunciante e l'altra senza, esso si è attenuto alle norme comunitarie in materia di accesso ai documenti, dando prova, nel contempo, di un approccio incentrato sul cittadino.

Il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver istituito un registro completo dei documenti prodotti o ricevuti, ciò a seguito di una denuncia da parte dell'organizzazione non governativa britannica Statewatch. Tale registro avrebbe dovuto essere introdotto già nel 2002 e per questo il Mediatore ha esortato la Commissione ad agire rapidamente; il Parlamento europeo, in una risoluzione, ha appoggiato tale richiesta (3208/2006/GG).

### Controversie contrattuali

→→→ In due casi di controversie contrattuali, il Mediatore ha lodato la **Commissione** per l'approccio costruttivo adottato. Nel caso 3490/2005/(ID)PB, riguardante una controversia in merito a un pagamento con una società italiana per un progetto comunitario relativo alla fornitura di acqua a sfollati in Liberia, la Commissione si è dimostrata attenta e costruttiva durante l'intera procedura, al punto da accettare addirittura ulteriori pagamenti identificati dai servizi della Commissione e dal denunciante. In

conclusione, la società italiana ha incassato più di 100 000 EUR.

→→→ Nel caso 3784/2006/FOR, concernente un istituto austriaco firmatario di un contratto di ricerca e sviluppo nel campo dell'ingegneria chimica, la **Commissione** ha accettato di corrispondere 54 000 EUR a seguito della richiesta formulata dal Mediatore di rivedere il suo rifiuto di pagamento di una somma dovuta perché non aveva ricevuto per tempo il consuntivo riepilogativo delle spese.

## Problemi relativi ai reclami per violazione

Le indagini del Mediatore hanno messo in luce una serie di problemi relativi al modo in cui la Commissione gestisce i reclami per violazione. In un caso riguardante la legislazione spagnola sugli aumenti dell'imposizione sul patrimonio, il Mediatore ha criticato la Commissione per i tempi eccessivamente lunghi e per non aver informato adeguatamente il reclamante una volta che aveva deciso di avviare formalmente un procedimento per infrazione, for-

mulando peraltro suggerimenti sulle soluzioni adottabili per migliorare le sue procedure (3737/2006/(BM)JMA). La Commissione è stata inoltre criticata per non aver fornito una spiegazione sufficiente e coerente in merito al motivo per il quale aveva deciso di chiudere un caso concernente una possibile violazione del diritto ambientale comunitario in un progetto italiano riguardante una circonvallazione (1962/2005/IP).

## Possibile discriminazione operata per motivi di età in un'assunzione

Un interprete freelance belga, ingaggiato dalle istituzioni per specifiche riunioni per oltre 35 anni, si è rivolto al Mediatore presentando denuncia per non aver più ricevuto offerte di lavoro una volta compiuti 65 anni. Il Mediatore ha confermato che ciò costituiva una discriminazione operata per motivi di età e, in risposta, il Parlamento ha modificato la propria prassi (186/2005/ELB). La Commissione, dal canto suo, non ha giustificato adeguatamente il motivo per il quale trattava in maniera diversa gli interpreti freelance con più di 65 anni e si è rifiutata di modificare il proprio approccio. Poiché il caso ha sollevato un'importante questione di principio,

il Mediatore ha sottoposto una relazione speciale all'attenzione del Parlamento (185/2005/ELB).

→→→ In un caso di presunta discriminazione operata per motivi di età da parte del **Consiglio**, il Mediatore non ha invece ravvisato gli estremi di una discriminazione. Il Consiglio ha tuttavia accettato di effettuare un pagamento *ex gratia* di 1 000 EUR quale riconoscimento del disagio e dello stress causati al denunciante. Il Consiglio aveva inizialmente offerto al denunciante un contratto di un anno, modificandone poi i termini una volta che si era reso conto che il denunciante, in detto arco di tempo, avrebbe compiuto 65 anni (1162/2007/FOR).

## Quante denunce e quante indagini?

**N**EL 2008, il Mediatore ha registrato 3 406 denunce (a fronte di 3 211 nel 2007) e ha avviato 296 indagini (rispetto a 309 nel 2007). Nel corso dell'anno, egli ha chiuso 355 indagini (contro 348 nel 2007). Complessivamente, il Mediatore ha gestito oltre 7 700 denunce e richieste di informazioni.

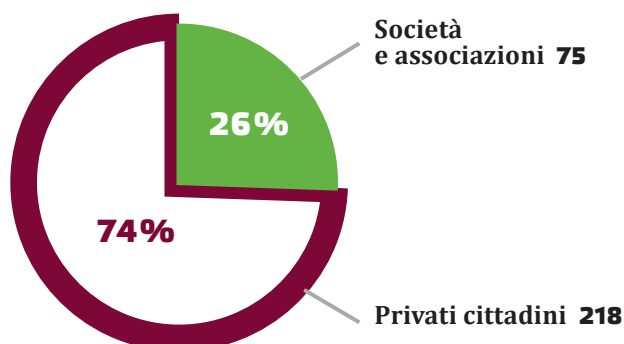
## Quali azioni ha intrapreso il Mediatore?

Quasi nell'80 % dei casi trattati (2 643), il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante aprendo un'indagine, deferendo il caso a un organismo competente o fornendo consulenza in merito al referente a cui rivolgersi.

NOTA In alcuni casi, ai denunciante sono stati forniti vari tipi di consulenza, ragion per cui la somma delle percentuali non corrisponde al 100 %.

Per quanto concerne deferimenti e consulenze, il 55 % dei denunciante è stato indirizzato verso un membro della rete europea dei difensori civici, vale a dire un mediatore regionale o un difensore civico nazionale di uno Stato membro, oppure verso la commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Alla Commissione europea è stato complessivamente deferito il 17 % dei casi, mentre nel 36 % di essi i denunciante sono stati incoraggiati a rivolgersi ad altri organismi come SOLVIT, che si occupa di problemi causati da un'applicazione non corretta del diritto sul mercato interno da parte delle autorità pubbliche.

## Fonte delle denunce sfociate in indagini



## Quali risultati sono stati ottenuti dalle indagini svolte?

In 129 casi chiusi nel 2008 si è ottenuto un esito positivo con la composizione della questione da parte dell'istituzione interessata o l'accettazione consensuale di una soluzione amichevole. In 110 indagini non si sono ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione. In 41 casi, il Mediatore ha formulato ulteriori osservazioni per contribuire al miglioramento delle future prestazioni. Si è invece accertata una cattiva amministrazione per 53 indagini, di cui 8 hanno portato all'accettazione di un progetto di raccomandazione da parte dell'istituzione, 1 ha indotto a sottoporre una relazione speciale al Parlamento, mentre 44 sono state chiuse con osservazioni critiche.

■ = 10 denunce

NOTA In alcuni casi, le indagini sono state chiuse con due o più motivazioni, ragion per cui la somma delle percentuali non corrisponde al 100 %.

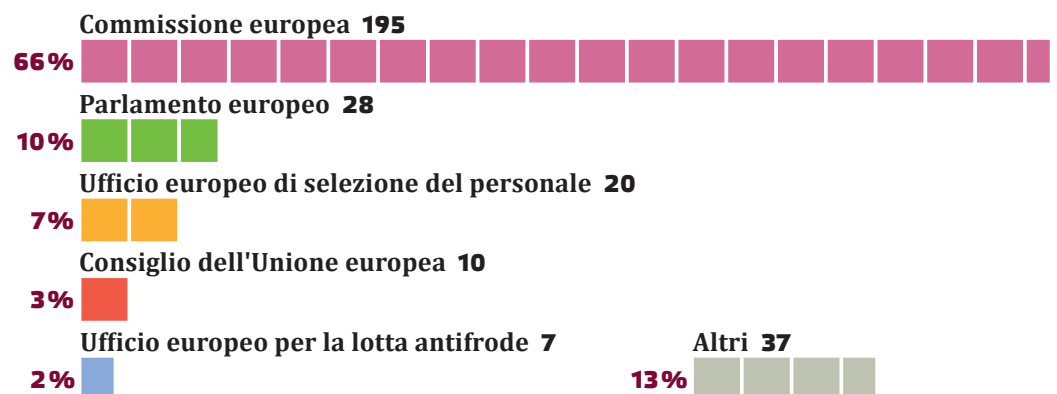


## Quali istituzioni e organi sono stati oggetto delle indagini svolte?

La maggior parte delle indagini aperte nel 2008 ha riguardato la Commissione europea (66%). Poiché la Commissione è la principale istituzione comunitaria che prende decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organo sia al centro delle denunce dei cittadini.

■ = 10 denunce

NOTA In un caso, la stessa indagine ha riguardato due istituzioni, ragion per cui la somma delle percentuali non corrisponde al 100 %.

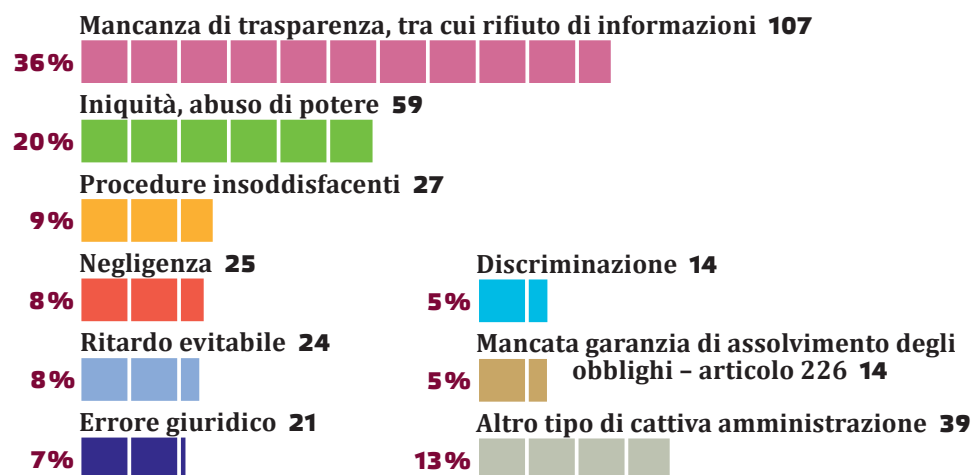


## Quali tipi di cattiva amministrazione sono stati valutati nelle indagini?

Si parla di cattiva amministrazione quando un'istituzione non agisce nel rispetto della legge, non ottempera ai principi di una corretta amministrazione o viola diritti fondamentali. Le denunce più comuni di cattiva amministrazione esaminate dal Mediatore nel 2008 hanno riguardato la mancanza di trasparenza (36% delle indagini avviate).

■ = 10 denunce

NOTA In alcuni casi, nella stessa indagine sono stati analizzati due o più tipi di presunta cattiva amministrazione, ragion per cui la somma delle percentuali non corrisponde al 100 %.

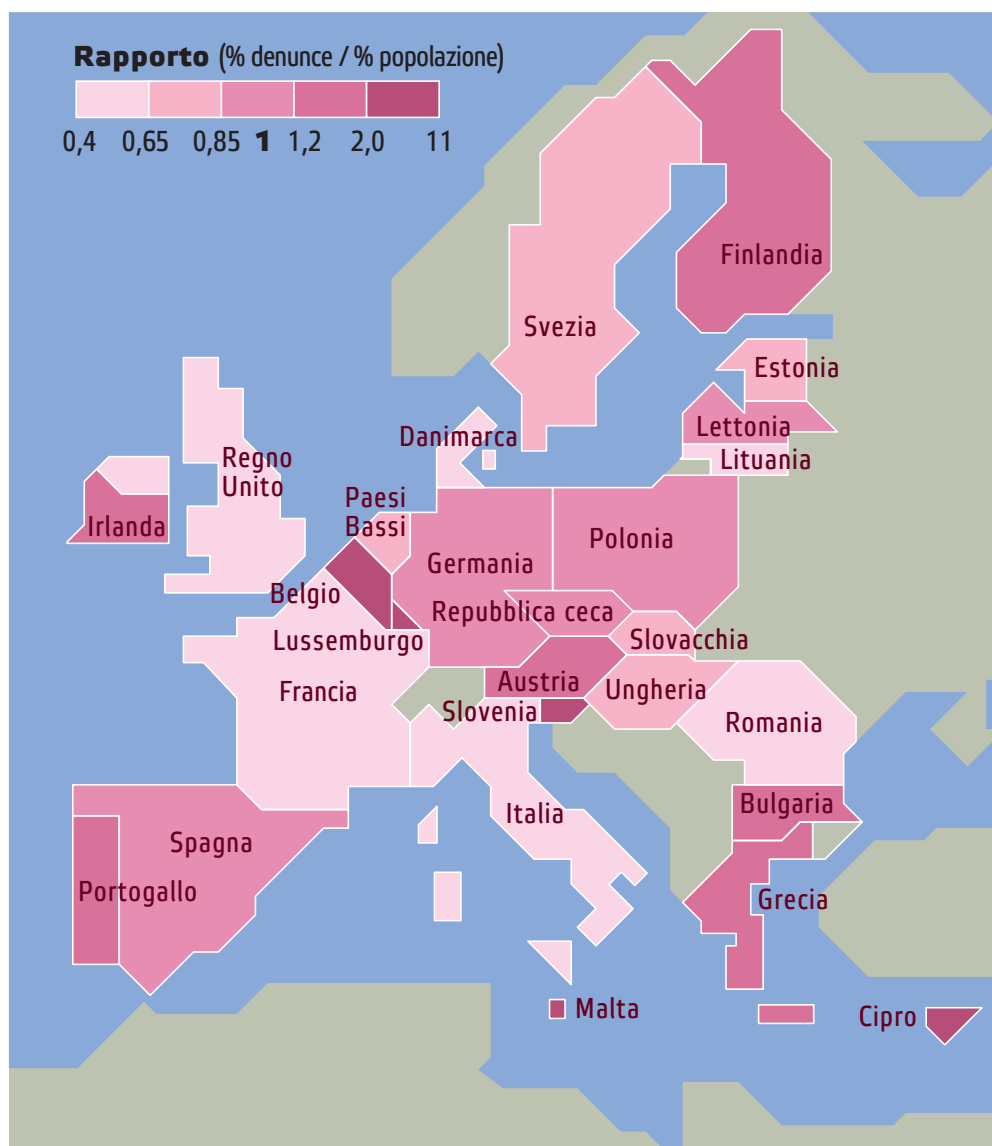


## Chi ha presentato denuncia?

NOTA Il rapporto delle denunce è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce totali di ogni Stato membro per la sua percentuale di popolazione dell'Unione europea. Laddove l'indice è maggiore di 1,0, ciò indica che il paese in questione ha presentato più denunce al Mediatore di quante se ne potrebbero prevedere considerando la sua dimensione demografica.

Paese	Denunce
Germania	546
Spagna	352
Polonia	270
Francia	240
Belgio	229
Italia	219
Regno Unito	197
Grecia	110
Austria	108
Romania	97
Portogallo	95
Paesi Bassi	78
Bulgaria	74
Repubblica ceca	66
Svezia	52
Finlandia	49
Ungheria	46
Irlanda	45
Slovenia	41
Malta	36
Cipro	35
Lussemburgo	33
Slovacchia	29
Danimarca	23
Lettonia	18
Lituania	11
Estonia	7
Altri	221
Non noto	79

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 ciascuno Stato membro rispetto alla sua dimensione demografica. Viene inoltre indicato il numero assoluto di denunce per ogni Stato membro.



## Mediatore europeo

1 Avenue du Président Robert Schuman  
 CS 30403  
 67001 Strasbourg Cedex  
 FRANCIA  
 Tel. +33 3 88 17 23 13  
 Fax +33 3 88 17 90 62

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

© Comunità europee, 2009

La riproduzione per scopi educativi e non commerciali è consentita purché si citi la fonte.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Stampato su CyclusPrint, la carta fine da stampa prodotta esclusivamente da fibre riciclate.

QK-AD-09-001-IT-D · ISSN 1831-3612