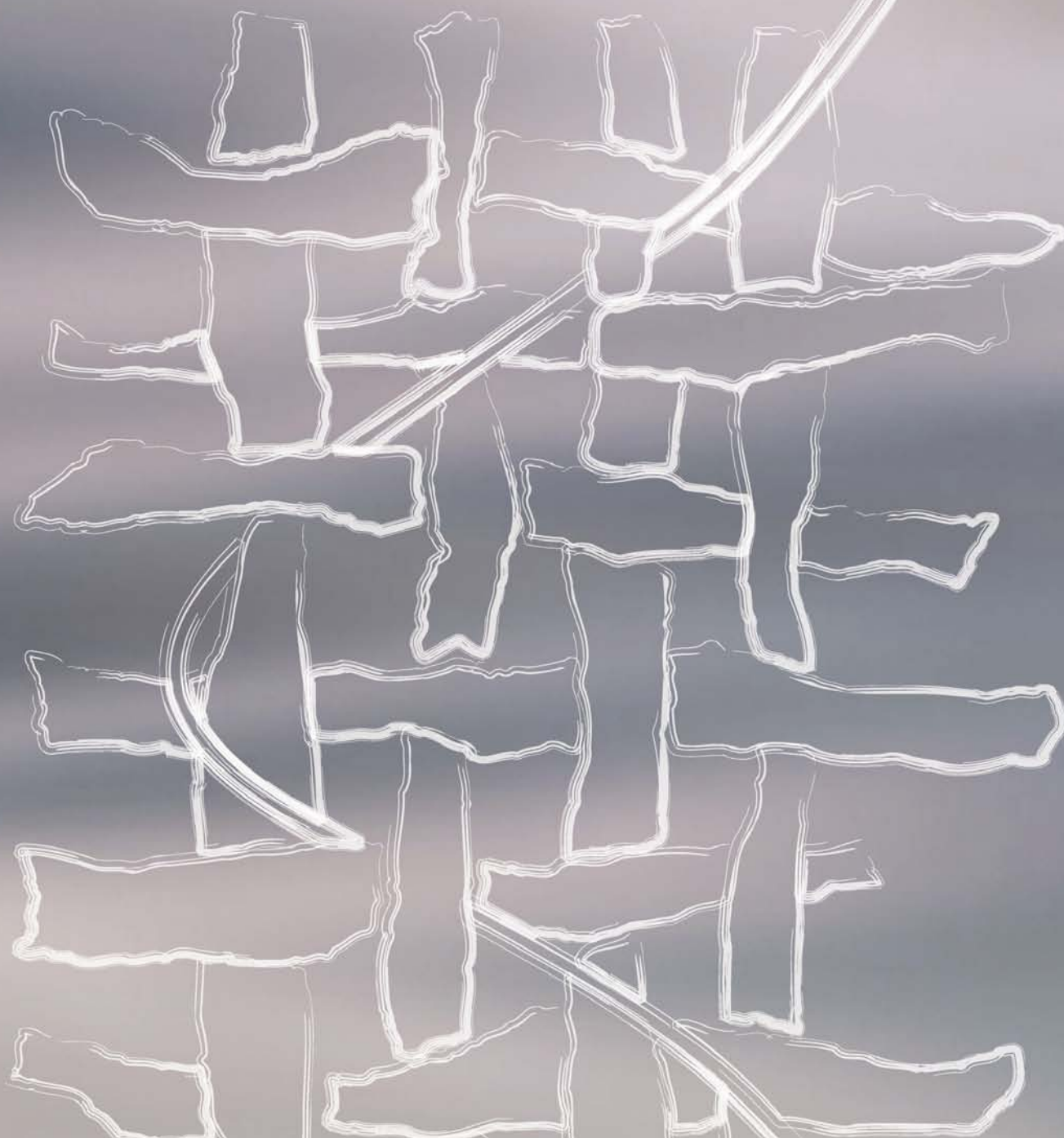


IL MEDIATORE  
EUROPEO



RELAZIONE ANNUALE 2003  
COMPENDIO E STATISTICHE



© Il Mediatore europeo 2004

Tutti i diritti sono riservati.

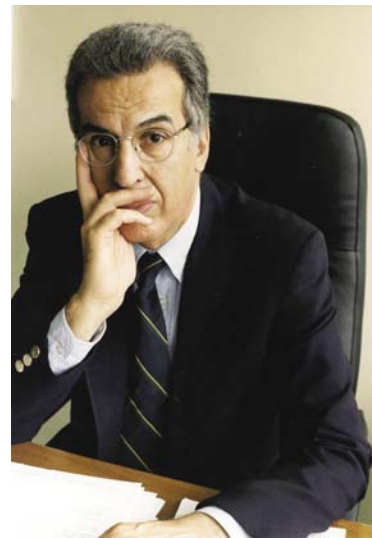
È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.



## PREFAZIONE

La relazione annuale è la pubblicazione più importante del Mediatore europeo. Essa presenta al Parlamento europeo e ai cittadini europei un resoconto dell'attività svolta dal Mediatore nel corso dell'anno, illustrando dettagliatamente i risultati conseguiti per i denunciati e, più in generale, per i cittadini e i residenti nell'Unione europea.

La relazione sottolinea l'importanza del rapporto del Mediatore con il Parlamento europeo. In sede di esame e di discussione della relazione, il Parlamento valuta e integra le ripercussioni del lavoro del Mediatore. La relazione, a sua volta, rafforza il ruolo del Parlamento nel chiamare le istituzioni e gli organi dell'Unione a rendere conto del loro operato. Per quanto riguarda più direttamente le istituzioni e gli organi comunitari, la relazione costituisce un prezioso strumento di autoregolamentazione, in quanto evidenzia i settori dell'amministrazione che necessitano di un miglioramento.



Al fine di garantire un maggiore accesso alla relazione annuale, quest'anno ho deciso di includere un compendio e di pubblicarlo separatamente per una più ampia diffusione. Esso contiene una selezione rappresentativa dei casi trattati nel 2003 e illustra i principali aspetti delle relazioni del Mediatore con i cittadini, le istituzioni dell'Unione europea e la comunità dei difensori civici in Europa e nel resto del mondo. Inoltre, sono presentate in modo conciso e leggibile le statistiche relative alle denunce pervenute, alle indagini aperte, alle consulenze prestate e agli esiti ottenuti.

La nostra intenzione di rendere più trasparente l'operato del Mediatore è accompagnata dall'impegno a favore di un più efficiente utilizzo del denaro pubblico e del rispetto dell'ambiente. Elaborando un compendio dell'attività del Mediatore e limitando la tiratura della versione integrale della relazione annuale, confidiamo di aver agito nel migliore interesse dei cittadini. La versione integrale della relazione annuale sarà inviata ai deputati al Parlamento europeo, alle altre istituzioni, organi e agenzie dell'Unione europea, ai miei colleghi mediatori, nonché ai centri e alle reti di informazione della Commissione europea, mentre il compendio sarà distribuito ad un pubblico molto più vasto, che include le organizzazioni non governative, le associazioni dei consumatori, le organizzazioni professionali e le università, garantendo in tal modo un uso più razionale delle risorse.

La versione integrale della relazione annuale in una delle venti lingue ufficiali dell'Unione può essere richiesta all'ufficio del Mediatore europeo o scaricata direttamente dal sito Internet al seguente indirizzo:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/it/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros





## COMPENDIO

La nona relazione annuale del Mediatore europeo al Parlamento europeo fornisce un resoconto dell'attività del Mediatore per il 2003.

Questa è la prima relazione annuale presentata da P. Nikiforos Diamandouros, eletto Mediatore europeo dal Parlamento europeo il 15 gennaio 2003, dopo l'annuncio, da parte del primo Mediatore europeo, Jacob Söderman, della sua decisione di ritirarsi dall'incarico. Il sig. Diamandouros si è insediato il 1° aprile 2003, per cui la relazione concerne il periodo di attività del sig. Söderman, dal 1° gennaio al 31 marzo e del prof. Diamandouros dal 1° aprile a tutto il 2003.

### STRUTTURA DELLA RELAZIONE

La relazione si suddivide in sei capitoli e cinque allegati. Il capitolo 1 è un'introduzione personale del Mediatore, nella quale egli rende omaggio al suo predecessore, illustra le principali attività condotte nel corso dell'anno e i risultati ottenuti e precisa i suoi obiettivi.

Il capitolo 2 descrive la procedura adottata dal Mediatore nell'esame dei casi e nella conduzione delle indagini e fornisce una panoramica sulle denunce esaminate nel corso del 2003.

Il capitolo 3, il più voluminoso di tutta la relazione, presenta una selezione delle decisioni del Mediatore a seguito delle denunce presentate. Il capitolo è in larga parte composto da decisioni riguardanti le denunce, organizzate in primo luogo per tipo di risultato o esito, quindi secondo l'istituzione o l'organismo interessato. Le decisioni a seguito di un'indagine di propria iniziativa e le richieste dei difensori civici degli Stati membri vengono trattate separatamente.

Il capitolo 4 riguarda le relazioni con le altre istituzioni dell'Unione europea, oltre che la partecipazione del Mediatore in qualità di osservatore alla Convenzione sul futuro dell'Europa.

Il capitolo 5 concerne le relazioni del Mediatore europeo con la comunità dei difensori civici nazionali, regionali e locali in Europa, negli attuali e nei futuri Stati membri dell'UE.

Il capitolo 6 si occupa delle attività d'informazione e comunicazione. Esso è suddiviso in cinque sezioni, concernenti i fatti salienti dell'anno, le conferenze e i convegni negli attuali e nei futuri Stati membri, altri eventi come lezioni magistrali a gruppi di visitatori, le relazioni con i mezzi d'informazione e le comunicazioni elettroniche.

L'allegato A presenta le statistiche sull'operato del Mediatore europeo nel 2003. Gli allegati B e C forniscono i dettagli relativi, rispettivamente, al bilancio del Mediatore e al personale del suo Ufficio. L'allegato D elenca le decisioni contenute nel capitolo 3 per numero di caso, argomento e tipo di presunta cattiva amministrazione. L'allegato E contiene informazioni sulla procedura di nomina del Mediatore europeo.

### SINOSI

#### **La missione del Mediatore europeo**

La funzione del Mediatore europeo è stata istituita dal trattato di Maastricht quale parte della cittadinanza dell'Unione europea. Il Mediatore conduce indagini sulle denunce presentate per casi di cattiva amministrazione nell'attività delle istituzioni e degli organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nello svolgimento delle loro funzioni. Previo consenso del Parlamento europeo, il Mediatore ha dato una definizione



di “cattiva amministrazione” che contempla il rispetto dei diritti umani, dello Stato di diritto e dei principi di buona amministrazione.

Oltre a rispondere alle denunce presentate dai cittadini, dalle società e dalle associazioni, il Mediatore europeo svolge indagini di propria iniziativa e svolge opera di sensibilizzazione presso i cittadini, informandoli dei loro diritti e delle modalità per esercitarli.

### **Denunce e indagini svolte nel 2003**

Il numero totale di denunce ricevute nel 2003 è stato di 2.436, con un aumento del 10% rispetto all'anno precedente, dovuto in parte a uno sforzo concertato volto a informare i cittadini dei loro diritti. Circa metà delle denunce è stata inviata elettronicamente, via mail o tramite il formulario presente sul sito web del Mediatore europeo.

In circa il 70% dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante, avviando un'indagine, trasmettendo la denuncia all'organo competente o fornendo consulenza riguardo alle istanze preposte per ottenere una rapida ed efficace soluzione al problema sollevato.

Nel corso dell'anno sono state avviate, in totale, 253 nuove indagini. Il Mediatore ha inoltre evaso un numero consistente di richieste d'informazione, 2.538 delle quali inviate via mail.

### **L'esito delle indagini del Mediatore europeo**

A seguito delle indagini, il Mediatore ha archiviato 180 casi adottando una decisione. Il capitolo 3 della relazione annuale contiene una selezione delle decisioni, che illustra la gamma di indagini per argomento, esito e istituzioni od organi coinvolti. Per ragioni di ordine pratico, le decisioni sono incluse nella relazione solo se contenenti nuove indicazioni sul diritto, nuovo materiale riguardo alla competenza o alle procedure del Mediatore ovvero risvolti d'interesse o importanza generali. Tutte le decisioni del Mediatore europeo, fatta eccezione per pochi casi riservati che non possono essere resi anonimi in modo soddisfacente, sono pubblicate sul sito web del Mediatore europeo all'indirizzo <http://www.euro-ombudsman.eu.int> nella lingua del denunciante e in inglese.

### ***Cattiva amministrazione non rilevata***

In 87 casi, l'indagine del Mediatore non ha rilevato casi di cattiva amministrazione. Tale esito non è sempre negativo per il denunciante, il quale ha almeno la possibilità di ottenere una spiegazione esaustiva delle azioni condotte dall'istituzione o dall'organo chiamati in causa; facciamo un esempio:

- un denunciante che ha chiesto al Consiglio l'accesso ai documenti della Convenzione europea ha accettato la spiegazione del Consiglio, che affermava di non essere in possesso dei documenti richiesti. Il denunciante, inoltre, ha ritenuto utile il fatto che il Consiglio avesse chiarito le sue relazioni istituzionali con la Convenzione. Inoltre, a seguito della denuncia, gli ordini del giorno e i processi verbali del Praesidium della Convenzione europea sono stati pubblicati sul sito web della Convenzione non appena conclusi i lavori della stessa (1795/2002/IJH).
- La Corte dei conti ha riconosciuto che la richiesta di documenti presentata da un denunciante non era stata considerata conformemente alle norme sull'accesso ai documenti. La Corte ha quindi invitato il denunciante a fornire indicazioni circostanziate sulle informazioni richieste e a esaminare la richiesta sulla base delle sue norme in materia (1117/2003GG).
- Un denunciante ha attirato l'attenzione dell'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) in merito a presunte irregolarità di un progetto finanziato dall'UE. L'OLAF ha condotto indagini, ma non ha comunicato i risultati ottenuti al denunciante, il quale ha successivamente presentato una denuncia al Mediatore europeo. L'OLAF ha informato il denunciante dei risultati delle sue indagini durante la fase investigativa del Mediatore (1625/2002/IJH).

### ***Casi risolti dall'istituzione***

In 48 casi, a seguito delle indagini del Mediatore l'istituzione o l'organo chiamati in causa hanno risolto il caso con piena soddisfazione del denunciante. Ne diamo un esempio:



- a seguito della denuncia presentata al Mediatore europeo per conto dell'Università di Stoccolma, la Commissione ha effettuato il pagamento dell'ultima rata di una somma dovuta nell'ambito di un progetto di ricerca, ha presentato le sue scuse per il ritardo nel pagamento, acconsentendo di versare anche gli interessi maturati. La Commissione ha inoltre garantito al Mediatore che la procedura finanziaria nell'ambito della quale si era verificato il ritardo sta ora funzionando in modo soddisfacente (1173/2003/(TN)IJH).
- Un subappaltatore è stato pagato per le sue prestazioni dopo l'intervento del Mediatore europeo. La Commissione ha spiegato di non poter pagare l'appaltatore principale a causa dei problemi sorti riguardo alla relazione finale da questo presentata. Una volta presentata la versione finale corretta della relazione, la Commissione ha effettuato il pagamento finale. L'appaltatore principale ha quindi pagato il subappaltante, che ha ringraziato il Mediatore europeo per l'assistenza prestatagli (1960/2002/JMA).

### *Soluzioni amichevoli*

Una delle cose che distinguono un Mediatore da un giudice, è la possibilità di mediare, appunto, arrivando a un esito positivo che possa soddisfare entrambe le parti. Quando il Mediatore europeo rileva un caso di cattiva amministrazione, egli valuta le possibilità di addivenire, se possibile, a una soluzione amichevole. Ciò può significare proporre all'istituzione chiamata in causa di manifestare la sua disponibilità a offrire una compensazione al denunciante, senza dover necessariamente ammettere la sua responsabilità o costituire un precedente.

Alla fine del 2003 vi erano ancora sette proposte di soluzione amichevole pendenti, mentre quattro si sono potute concludere nel corso dell'anno, fra cui:

- un caso in cui la Commissione ha accettato di pagare un'ulteriore compensazione ex gratia alla denunciante, in considerazione della natura eccezionale del caso, per quanto ritenesse di non avere l'obbligo giuridico di farlo. La denunciante lavorava per l'istituzione e contestava alla Commissione di non averle corrisposto tutte le indennità cui aveva diritto come segretaria (1166/2002/(SM)IJH).
- Un caso in cui la Commissione ha accettato di rivedere la sua decisione di richiesta di risarcimento danni per oltre € 37.000 per un prestito fatto a un'associazione tedesca. La Commissione ha espresso la sua disponibilità, nell'ambito di una risoluzione stragiudiziale, di abbandonare l'istanza nel caso in cui fosse stato dimostrato che i fondi erano stati utilizzati per il bene della collettività rappresentata dai beneficiari del progetto. L'associazione ha ribadito la sua posizione sul fatto di non aver violato il contratto, ma ha ritenuto che si fosse giunti a una risoluzione amichevole riguardo alla denuncia presentata (0548/2002/GG).

### *Osservazioni critiche*

Quando non è possibile addivenire a una risoluzione amichevole del caso, il Mediatore può archiviare il caso con un'osservazione critica o formulare un progetto di raccomandazione. L'osservazione critica viene emessa quando l'atto di cattiva amministrazione non sembra avere implicazioni generali, non è più possibile che l'istituzione vi ponga rimedio e non sembrano necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. Nel corso del 2003 sono state formulate venti osservazioni critiche, fra cui:

- l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) ha pubblicato un comunicato stampa contenente accuse di corruzione che si credeva fossero rivolte a un giornalista in particolare. Egli ha presentato una denuncia al Mediatore europeo, il quale ha ritenuto che l'OLAF avesse agito in modo sproporzionato, in quanto non vi era una base fattuale sufficiente per rendere pubbliche le accuse. Il Mediatore ha infine ritenuto che un'osservazione critica potesse rappresentare uno strumento di soddisfazione sufficiente per il denunciante (1840/2002/GG).
- Il contratto firmato dal denunciante con la missione di polizia dell'Unione europea a Sarajevo è stato rescisso per presunta cattiva condotta. Il Mediatore europeo ha ritenuto che fosse responsabilità del Consiglio garantire che le azioni della missione rispettassero lo Stato di diritto e i diritti fondamentali. Era stato violato il diritto fondamentale del denunciante, in





quanto non gli era stata data la possibilità di presentare le sue osservazioni sui fatti contestatigli. Poiché il contratto era stato rescisso oltre un anno prima, non sembrava appropriato proporre una risoluzione amichevole, per cui il Mediatore ha deciso di chiudere il caso formulando un'osservazione critica (1200/2003/OV).

- Il Mediatore ha espresso la sua posizione critica nei confronti del Parlamento europeo per non aver ottemperato all'obbligo di cortesia nelle relazioni con il pubblico. La critica riguardava una mail inviata in risposta a una richiesta d'informazioni relativa a un bando di gara. Il denunciante contestava il tono della risposta, inadeguato e tale da lasciar intendere un atteggiamento arrogante nei confronti del denunciante (1565/2002/GG).

### *Progetti di raccomandazione*

Nei casi in cui la cattiva amministrazione è particolarmente grave o ha implicazioni generali, ovvero è ancora possibile che l'istituzione coinvolta ponga rimedio alle azioni che l'hanno causata, il Mediatore formula un progetto di raccomandazione. L'istituzione o l'organo interessato devono rispondere al Mediatore con un parere circostanziato entro tre mesi.

Nel corso del 2003 sono stati stilati nove progetti di raccomandazione. Mentre non si conosceva ancora alla fine dell'anno l'esito di quattro di essi, le istituzioni chiamate in causa hanno accettato tre progetti di raccomandazione, oltre ad altri due formulati nel 2002. Eccone un esempio:

- una denunciante non ha potuto ottenere la valutazione necessaria per passare alla fase successiva di un esame scritto nell'ambito di un concorso organizzato dal Consiglio. Poiché il Consiglio si è rifiutato di consentirle l'accesso al suo elaborato di esame corretto, la denunciante si è rivolta al Mediatore europeo. A seguito delle indagini svolte, il Mediatore ha formulato un progetto di raccomandazione a favore dell'accesso, che il Consiglio ha accettato di concedere. Ciò ha consentito al Consiglio di allinearsi sulle posizioni adottate da Commissione e Parlamento, che nel 1999 e nel 2000 rispettivamente hanno accettato di consentire ai candidati dei loro concorsi l'accesso agli elaborati d'esame corretti (2097/2002/GG).

### *Indagini di propria iniziativa*

Nel corso dell'anno, sono state concluse con esito positivo due indagini di propria iniziativa:

- l'Ufficio selezione del personale delle Comunità europee ha ribaltato la sua decisione di escludere un cittadino cipriota da un concorso per l'assunzione a seguito della denuncia presentata sulle difficoltà tecniche riscontrate col sistema di registrazione elettronica. Il Mediatore europeo ha avviato un'indagine di propria iniziativa sul caso, non essendo il denunciante cittadino comunitario, né residente nell'UE (OI/4/2003/ADB).
- La Commissione ha acconsentito ad adottare una nuova procedura per la rapida informazione degli offerenti la cui proposta non aveva sortito esito positivo nelle procedure di aggiudicazione e di definire un termine ragionevole prima della firma del contratto. Ciò consentirà agli offerenti di avere il tempo di chiedere di motivare le ragioni dell'aggiudicazione e presentare ricorso per vie legali. La nuova procedura è illustrata in una comunicazione della Commissione del 3 luglio 2003. Il Mediatore ha ritenuto che la nuova procedura ottemperi alla giurisprudenza della Corte di giustizia e ha suggerito alla Commissione di informare in modo sistematico gli offerenti le cui proposte non sono andate a buon fine del loro diritto di presentare ricorso (OI/2/2002/IJH).

Nel 2003 sono state avviate cinque indagini di propria iniziativa: quattro di esse erano ancora in corso alla fine dell'anno. Due si basano su denunce che indicano la possibilità di un problema sistemico. La prima riguarda le procedure interne di risoluzione dei conflitti messe a disposizione degli esperti nazionali distaccati presso la Commissione. La seconda è relativa all'attività della Commissione riguardo la promozione della buona amministrazione delle Scuole europee.

Una terza indagine di propria iniziativa, relativa a un possibile problema sistemico concerne l'integrazione delle persone disabili, in particolare rispetto alle misure adottate dalla Commissione per garantire che le persone disabili non vengano discriminate nei loro rapporti con l'istituzione.





## Relazioni con altri istituzioni e organi dell'Unione europea

Al fine di contribuire a portare a buon fine i casi trattati, il Mediatore ha sviluppato relazioni di lavoro costruttive con le istituzioni e gli organi comunitari. Nel corso del 2003, il Mediatore si è incontrato con i membri e i funzionari di otto istituzioni, inclusi i presidenti di Parlamento, Corte di giustizia, Banca europea per gli investimenti e Corte dei conti, il collegio dei Commissari e i Direttori generali della Commissione. Nel corso degli incontri, il Mediatore ha posto l'accento sul fatto che le sue funzioni includono la mediazione e la risoluzione amichevole quale esito positivo tanto per il denunciante, quanto per l'istituzione o l'organo chiamati in causa.

La cooperazione attiva delle istituzioni e degli organi comunitari è inoltre essenziale per garantire che chiunque possa aver motivo di presentare una denuncia al Mediatore riceva informazioni sul tale diritto e sulle modalità per esercitarlo. La Commissione ha risposto positivamente alla proposta del Mediatore di estendere la diffusione di queste informazioni ai richiedenti e ai beneficiari di prestiti e sovvenzioni, a cominciare da quelli compresi in una recente comunicazione.<sup>1</sup>

Il Mediatore ha relazioni di lavoro intense ed efficaci con la commissione per le petizioni del Parlamento europeo, incluso un processo di reciproca trasmissione dei casi, all'occorrenza. Il Mediatore inoltre spesso offre opera di consulenza ai denunciati sulla possibilità di presentare una petizione al Parlamento europeo, soprattutto se richiede una modifica della legislazione o delle politiche dell'UE.

Il Mediatore ha partecipato attivamente alla Convenzione per il futuro dell'Europa, al fine di garantire che si riservasse un posto di primo piano ai diritti dei cittadini nel progetto di trattato che istituisce una Costituzione per l'Europa. Nel corso del suo mandato, il sig. Söderman ha sostenuto con successo l'integrazione della Carta dei diritti fondamentali nel progetto di trattato costituzionale e tanto quest'ultimo quanto il suo successore, il prof. Diamandouros, hanno chiesto con forza l'esplicito riconoscimento del ruolo dei difensori civici e di altre modalità di compensazione stragiudiziali. Benché quest'ultimo obiettivo non sia stato raggiunto nel corso del 2003, il Mediatore non cesserà di considerarlo come un'assoluta priorità della sua agenda e proseguirà nei suoi sforzi affinché questo elemento venga incluso nel testo finale della costituzione.

## Cooperazione con i difensori civici in Europa

Il Mediatore europeo coopera con una vasta rete di difensori civici e organi simili in Europa. Attualmente la rete comprende 90 uffici di 30 paesi diversi, compresi gli uffici a livello nazionale e regionale in seno all'Unione europea e a livello nazionale nei paesi candidati all'adesione all'UE, in Norvegia e in Islanda.

La cooperazione, che avviene grazie alla rete, riguarda l'esame delle denunce e le informazioni fornite ai cittadini. Molti denunciati si rivolgono al Mediatore europeo quando incontrano problemi con le amministrazioni nazionali, regionali o locali. Pur non rientrando nella giurisdizione del Mediatore europeo, in molti casi queste denunce possono essere esaminate con buon esito dal difensore civico del paese interessato. Il Mediatore europeo trasmette direttamente i casi ai difensori nazionali e regionali, laddove possibile, ovvero fornisce assistenza al denunciante. I difensori civici aderenti alla rete sono inoltre nella posizione migliore per informare i cittadini riguardo ai diritti loro accordati dal diritto europeo e sulle modalità per esercitare e tutelare gli stessi.

Nel 2003, la cooperazione a livello nazionale e regionale è stata intensificata allargando gli incontri ai difensori civici nazionali degli Stati candidati. Il 4° seminario sui difensori civici e organi simili negli Stati membri dell'UE sul tema "i difensori civici e la tutela dei diritti nell'Unione europea", che si è svolto ad Atene nel mese di aprile, è stato organizzato di concerto dal Mediatore europeo e dal difensore civico greco. Il Parlamento europeo era presente nella persona del presidente della commissione per le petizioni, l'on. Vitaliano Gemelli. La 4a riunione dei difensori civici regionali e organi simili dell'UE, cui ha partecipato anche l'ufficio del Mediatore europeo, si è tenuta a Valencia

<sup>1</sup> Proposta di atti di base per le sovvenzioni che dipendono attualmente dall'autonomia amministrativa della Commissione (parte A del bilancio) o dall'attuazione delle sue prerogative istituzionali (COM (2003)274 def.).



nel mese di aprile, su iniziativa del Sindic de Greuges di Valencia (difensore civico regionale). Fra gli argomenti discussi, si ricordano il futuro dell'Europa, l'immigrazione, il diritto di asilo e la protezione dell'ambiente. Nel mese di maggio il Mediatore europeo ha incontrato i difensori civici nazionali dei paesi candidati presenti alla conferenza organizzata a Varsavia dal difensore civico polacco, sig. Andrzej Zoll, sul tema: "Il difensore civico e il diritto dell'Unione europea".

La rete del Mediatore europeo, inoltre, comprende i funzionari di collegamento, nominati per ciascun ufficio dei difensori civici, che fungono da persone di contatto per gli altri membri della rete. Nel dicembre 2003, i funzionari di collegamento si sono incontrati a Strasburgo per discutere di "Informazione europea, consulenza e giustizia per tutti". Si è trattato del primo incontro del genere che abbia visto la partecipazione dei funzionari di collegamento provenienti dai dieci paesi che aderiranno all'Unione nel 2004.

Fra un incontro e l'altro, la rete funziona grazie a tre iniziative del Mediatore in materia di comunicazione: il Bollettino di informazione dei difensori civici, pubblicazione semestrale in cooperazione con la regione "Europa" dell'International Ombudsman Institute; l'Ombudsman Daily News, un notiziario elettronico pubblicato in rete dall'Ufficio del Mediatore, nonché un Internet Summit interattivo.

### **Raggiungere i cittadini**

Tra le funzioni del Mediatore vi è il compito di raggiungere e informare i cittadini in merito ai loro diritti, incluso il diritto di presentare denunce al Mediatore europeo. Alla fine del maggio 2003, il Mediatore ha annunciato l'intenzione di recarsi in tutti i dieci paesi in via di adesione, che entreranno nell'UE a partire dal 1° maggio 2004, data prevista per l'allargamento, oltre che nel maggior numero possibile di Stati membri. Alla fine del 2003, il Mediatore aveva visitato undici degli attuali e cinque dei futuri Stati membri dell'UE, incontrando alti funzionari e presentando il suo lavoro a ONG, Camere di commercio, studenti universitari, giornalisti e altri cittadini interessati. La cooperazione degli uffici dei difensori civici nazionali nei paesi interessati, oltre che degli uffici del Parlamento europeo e della Commissione, ha apportato un notevole contributo al successo delle iniziative.

Nel corso del 2003, il Mediatore e il suo Ufficio hanno inoltre partecipato a circa 80 conferenze, incontri e riunioni in tutta l'Unione a seguito degli inviti da parte di uffici regionali, gruppi d'interesse, istituti, università e ONG europei. Questi incontri hanno rappresentato un'occasione per illustrare le attività del Mediatore ai possibili denunciatori e ai cittadini interessati in generale.

Il materiale sull'operato del Mediatore europeo, inoltre, è stato ampiamente distribuito nel corso dell'anno, in particolare durante le giornate aperte organizzate a maggio dal Parlamento europeo. Le informazioni sono state anche messe a disposizione del pubblico sul sito web del Mediatore europeo, che fornisce i testi delle decisioni, i comunicati stampa, le statistiche e i dettagli delle attività di comunicazione del Mediatore, regolarmente aggiornati.

Il Mediatore ha continuato a sviluppare relazioni di lavoro costruttive con i mezzi d'informazione, organizzando sei incontri con la stampa e otto conferenze stampa per spiegare e illustrare le sue funzioni. Hanno potuto intervistare il Mediatore europeo 45 giornalisti in totale, a Strasburgo e Bruxelles, oltre che nell'ambito delle visite ufficiali negli Stati membri e di adesione. In generale, sono stati emessi comunicati stampa ogni sette giorni lavorativi, nell'intento di attirare l'attenzione del pubblico sulle decisioni e sulle attività di comunicazione del Mediatore. Le richieste d'informazione dei giornalisti in merito all'operato del Mediatore sono state sempre rapidamente soddisfatte nel corso di tutto l'anno.

### **Sviluppi interni**

Durante il 2003, il Mediatore ha svolto un'intensa attività di preparazione all'allargamento, in modo da essere in grado di rispondere in modo efficace, a partire dal 1° maggio 2004, alle richieste dei cittadini di 25 Stati membri nelle 21 lingue previste dal trattato.



Il progetto di bilancio pluriennale approvato nel 2002 prevede l'introduzione graduale di nuovi posti relativi all'allargamento nel periodo 2003-2005. Il numero di posti previsti dal piano del Mediatore europeo sono passati dai 27 del 2002 ai 31 del 2003, con una previsione di crescita fino a 38 per il bilancio 2004, approvato dalle autorità di bilancio nel dicembre 2003.

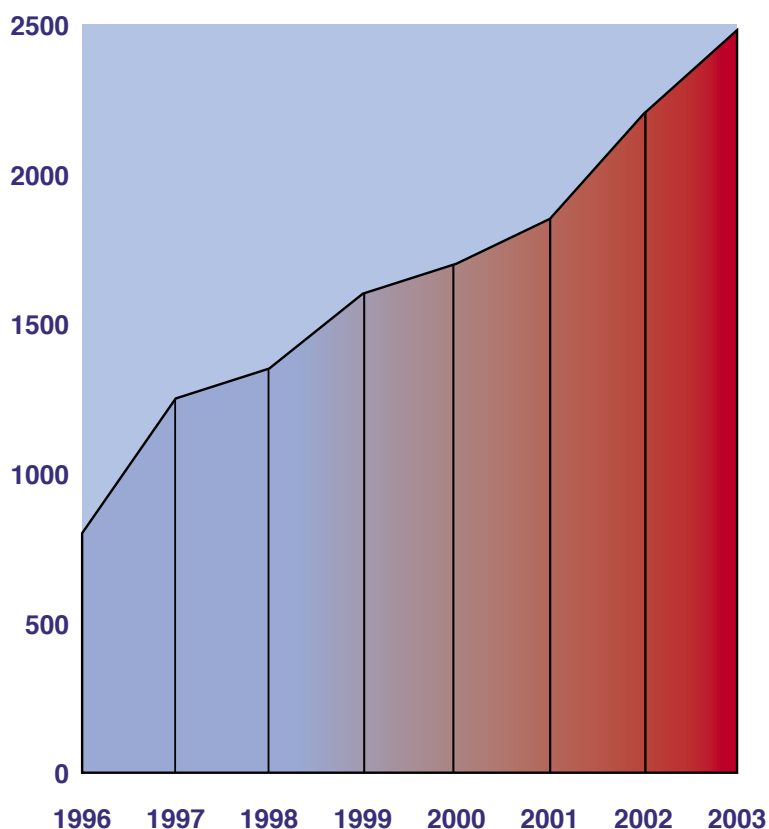
Nel corso dell'anno è stata avviata una revisione della struttura dell'Ufficio del Mediatore e riguardo allo sviluppo delle risorse umane. Sono state inoltre apportate migliorie significative nella struttura informatica e alla base di dati delle denunce, nell'intento di consentire all'ufficio di rispondere al meglio al previsto aumento di denunce e di migliorare la qualità e l'efficienza del servizio reso ai cittadini.



## STATISTICHE RELATIVE ALL'ATTIVITÀ DEL MEDIATORE EUROPEO NEL 2003

### 1 CASI TRATTATI NEL 2003

<b>1.1</b>	<b>NUMERO DI CASI ESAMINATI IN TOTALE NEL 2003 .....</b>	<b>2611</b>
	- denunce e indagini pendenti al 31.12.2002	170 <sup>1</sup>
	- denunce ricevute nel 2003	2436
	- indagini di propria iniziativa del Mediatore europeo	5



**Aumento nelle denunce 1996 - 2003**

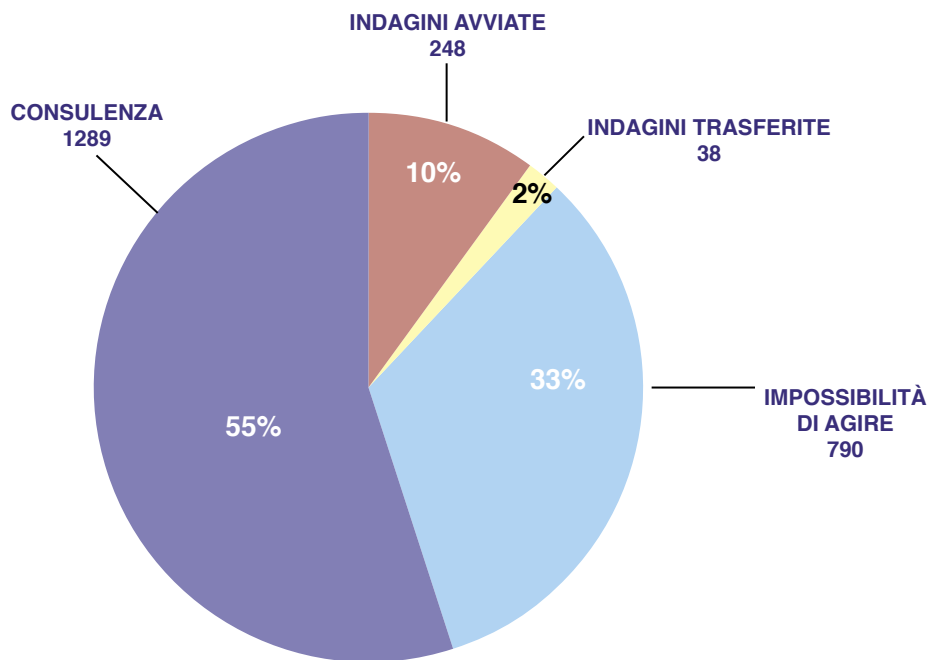
<sup>1</sup> Di cui una di propria iniziativa del Mediatore europeo e 109 indagini.



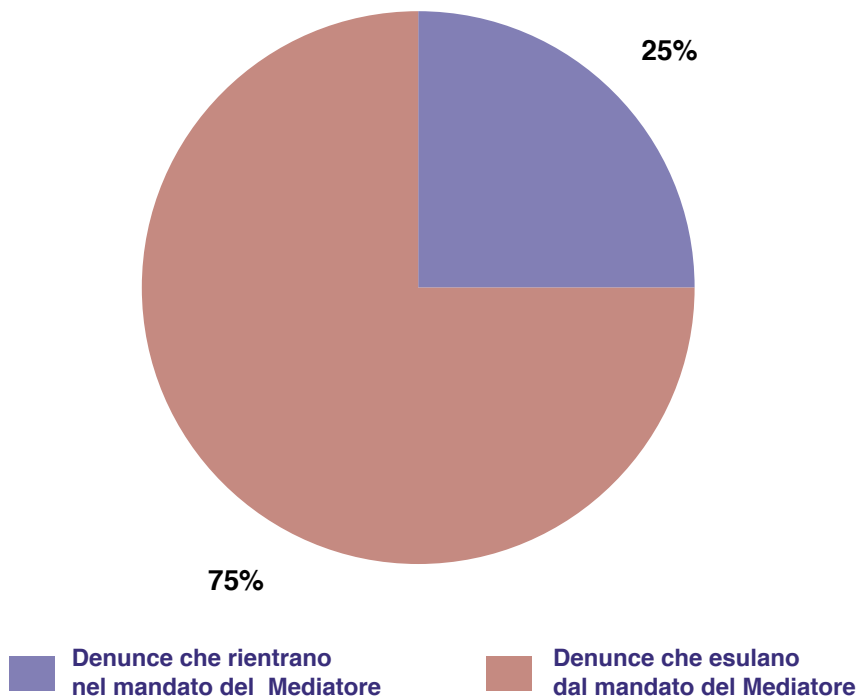
**1.2 ESAME DELLA RICEVIBILITA' O IRRICEVIBILITA' CONCLUSO 95%**

**1.3 CLASSIFICAZIONE DELLE DENUNCE**

**1.3.1 Secondo il tipo di azione adottata dal Mediatore europeo a favore dei denunciati**

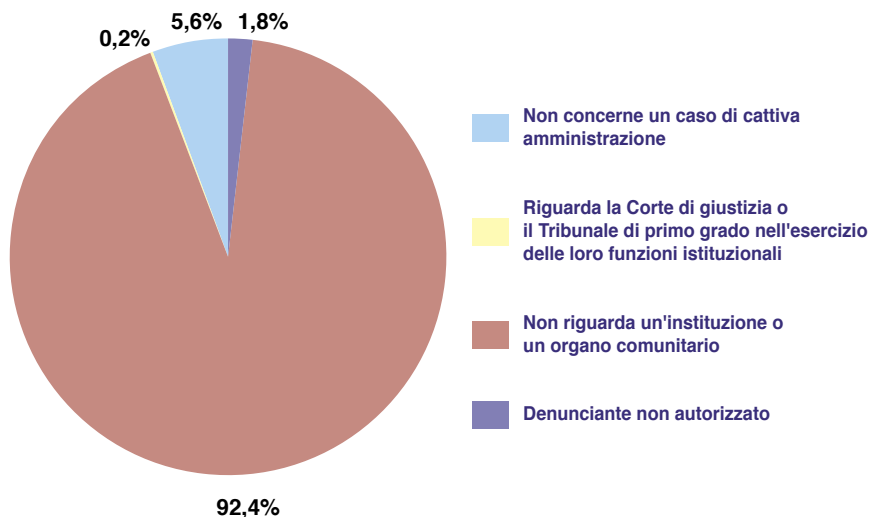


**1.3.2 Rispetto al mandato del Mediatore europeo**



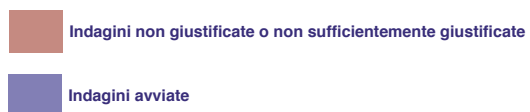
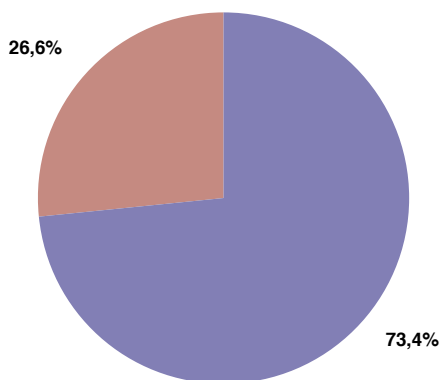


## DENUNCE CHE ESULANO DAL MANDATO DEL MEDIATORE

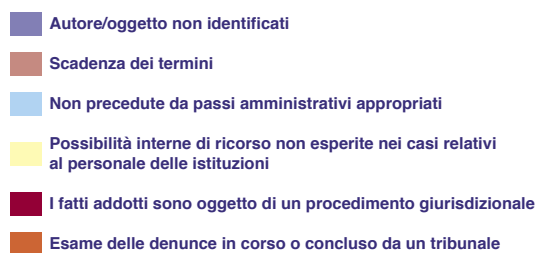
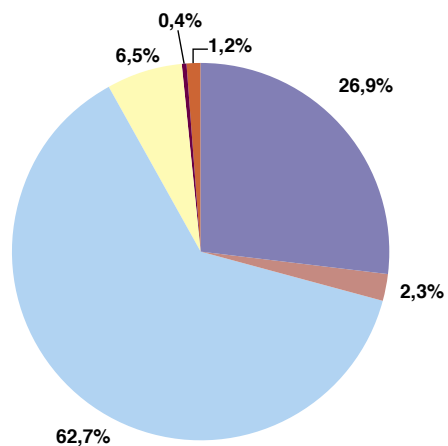


## DENUNCE CHE RIENTRANO NEL MANDATO DEL MEDIATORE

### - Denunce ricevibili

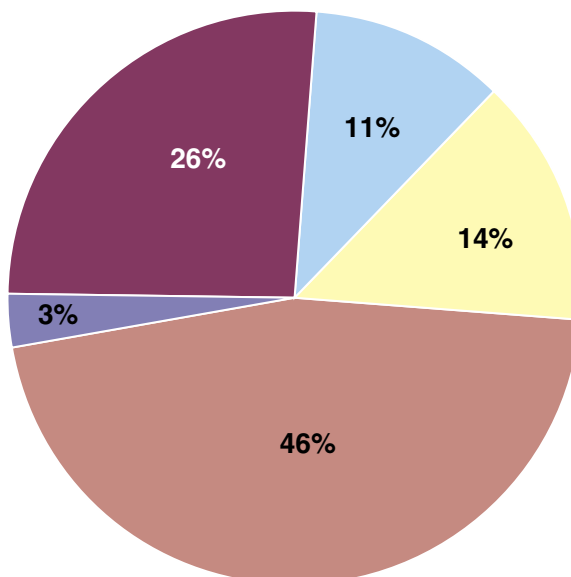


### - Denunce irricevibili





## 2 DENUNCE TRASMESSE AD ALTRI ORGANISMI E SUGGERIMENTI



**Invito a contattare il difensore civico o a presentare una petizione presso l'organo simile a livello nazionale o regionale (616)**

**Invito a contattare la Commissione europea (189)**

**Invito a presentare una petizione al Parlamento europeo (143)**

**Suggerimento di contattare altri organismi (341)**

**Denunce trasferite (38)**

al Parlamento europeo (6)

alla Commissione europea (7)

ad un difensore civico nazionale o regionale (25)



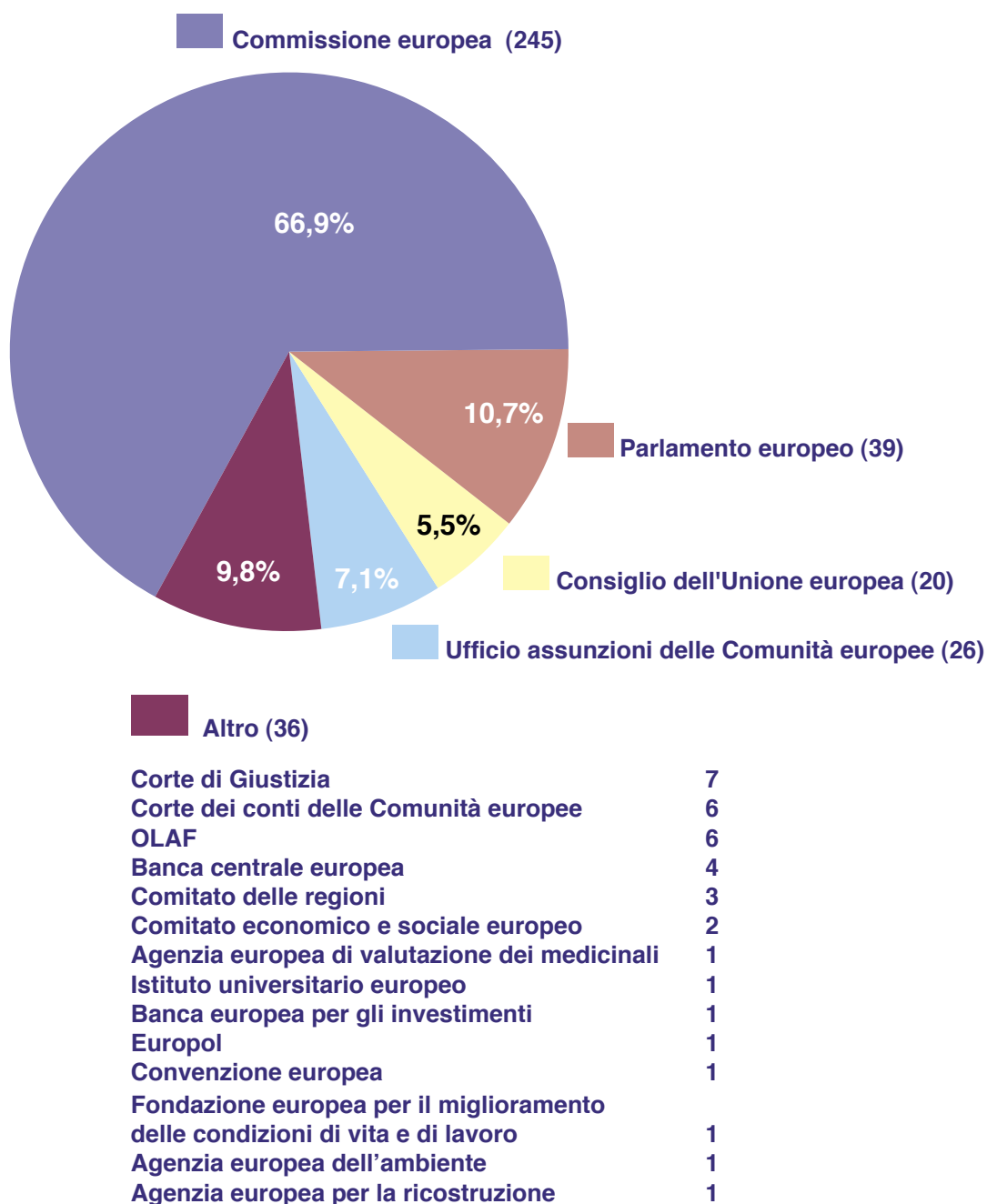


### 3 INDAGINI CONDOTTE NEL 2003

363

Nel corso del 2003, il Mediatore europeo ha condotto 363 indagini, di cui 253 avviate durante il 2003 (cinque di propria iniziativa) e 110 ancora pendenti al 31.12.2002

#### 3.1 ISTITUZIONI E ORGANI SOTTOPOSTI A INDAGINE<sup>2</sup>

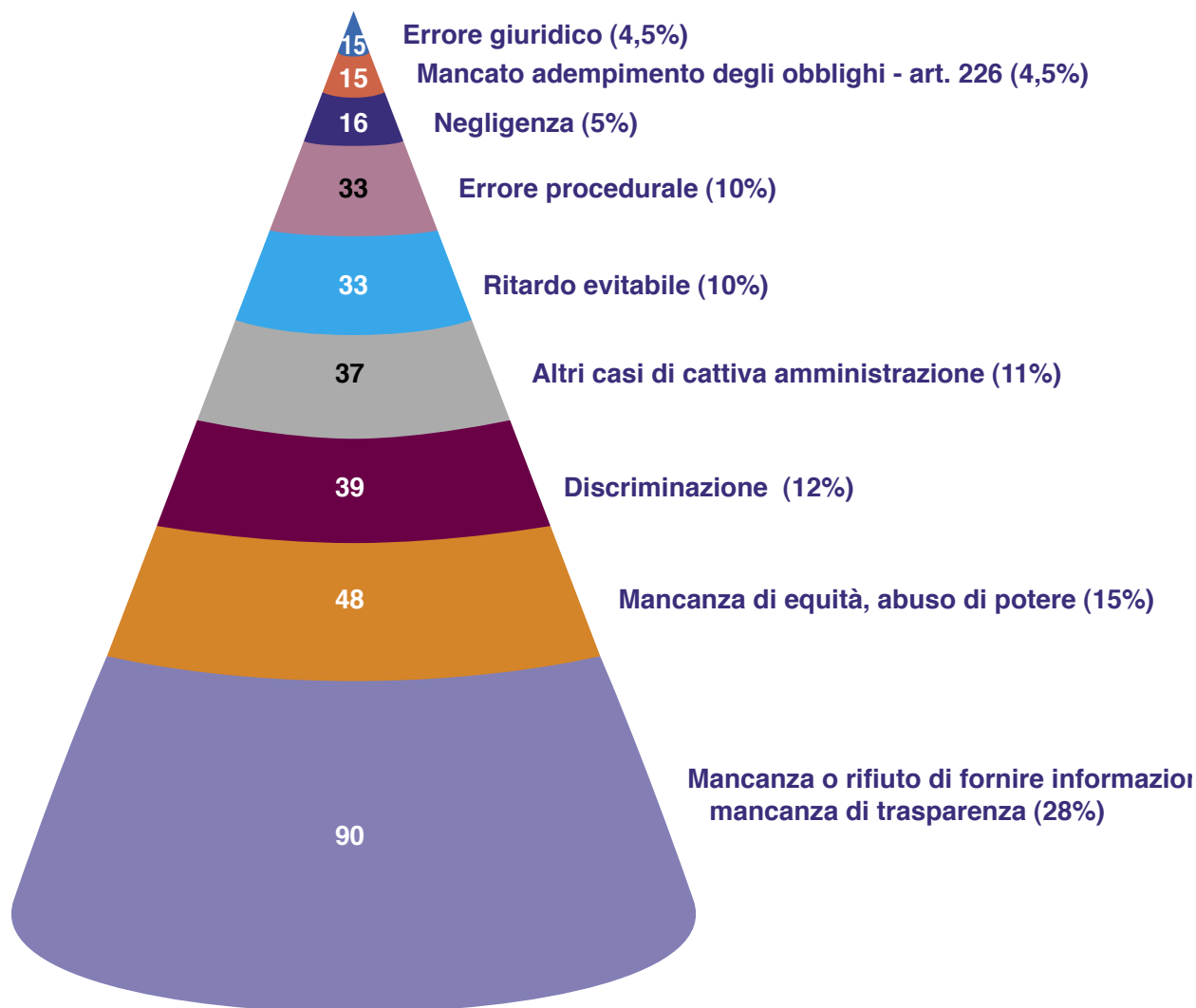


<sup>2</sup> Alcuni casi riguardano due o più istituzioni o organi delle Comunità europee.



### 3.2 TIPI DI CATTIVA AMMINISTRAZIONE DENUNCIATI

(In alcuni casi, sono stati denunciati due tipi di cattiva amministrazione)



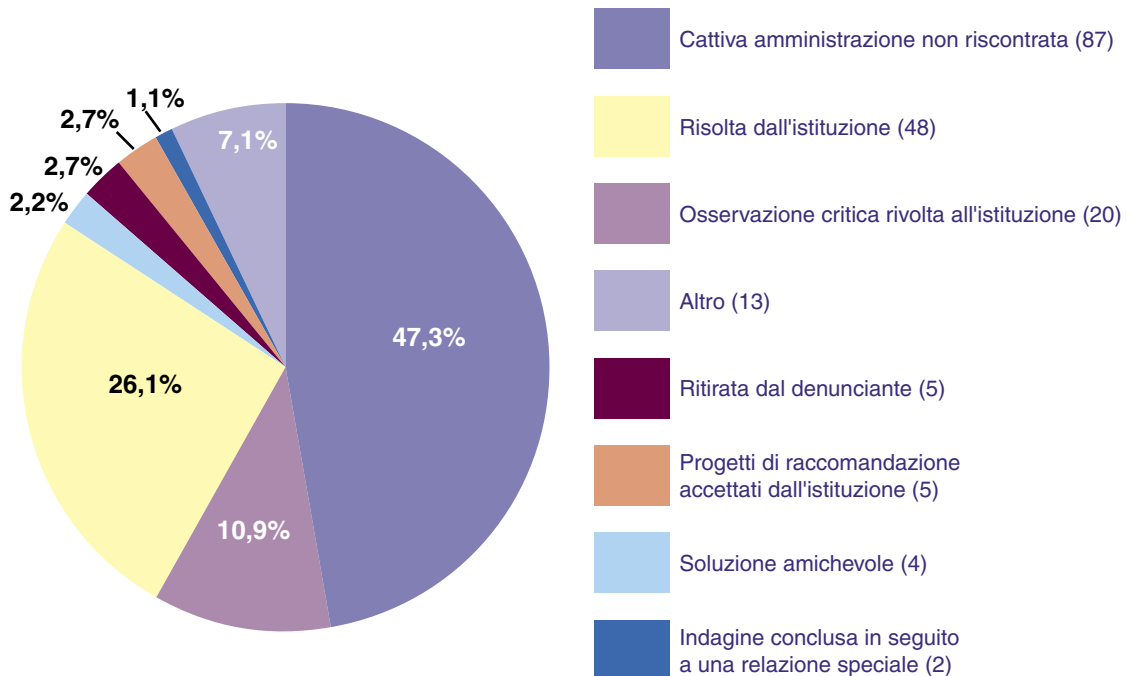
### 3.3 PROPOSTE DI SOLUZIONE AMICHEVOLE E PROGETTI DI RACCOMANDAZIONE FORMULATI NEL 2003

- proposte di soluzione amichevole 18
- progetti di raccomandazione 9



**3.4 INDAGINI CHIUSE CON DECISIONE MOTIVATA<sup>3</sup> ..... 180**

(Un'indagine può essere chiusa per una o più delle seguenti ragioni)



**4 ORIGINE DELLE DENUNCE REGISTRATE NEL 2003**

**4.1 ORIGINE DELLE DENUNCE**

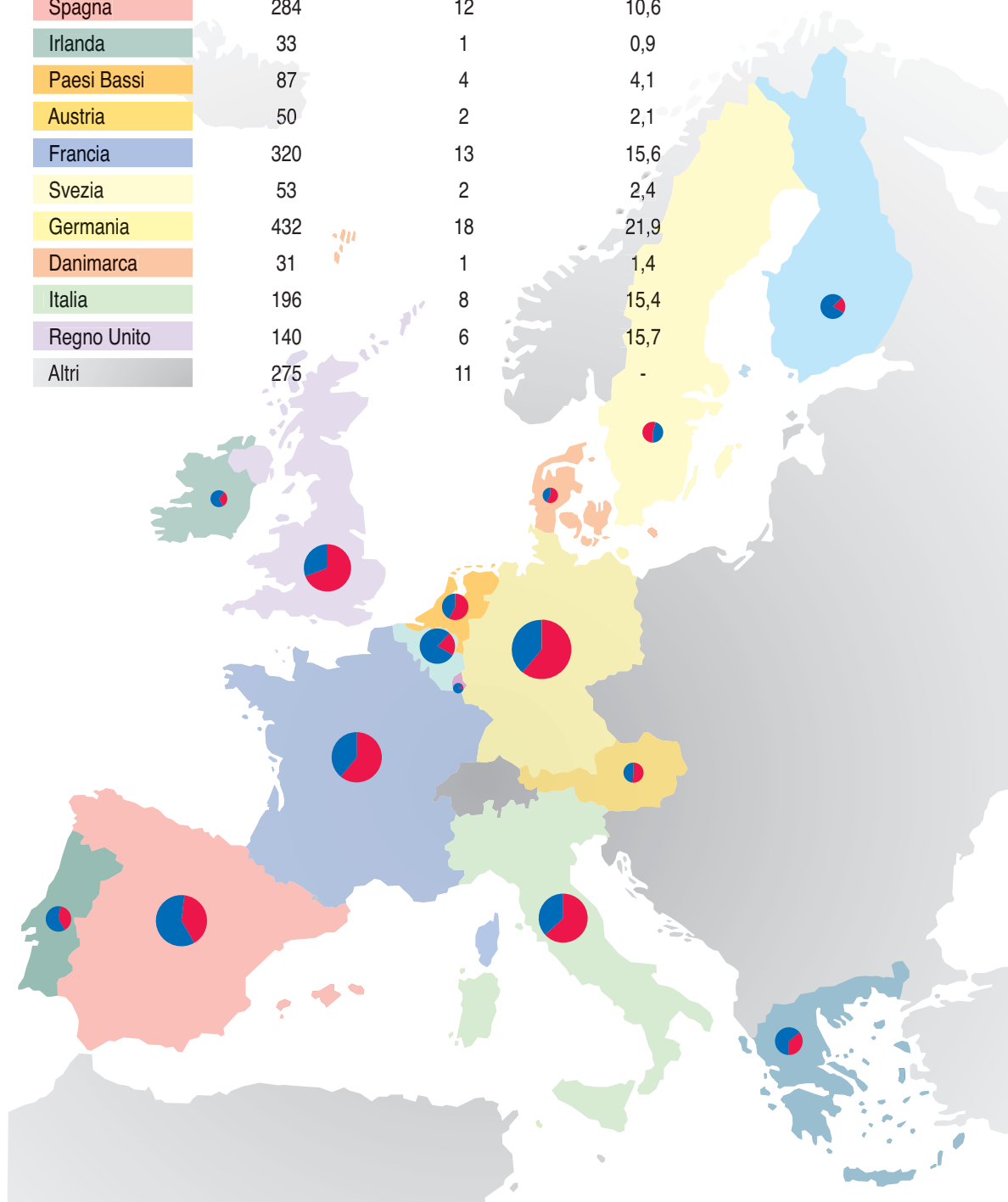


<sup>3</sup> Di cui una di propria iniziativa del Mediatore europeo.



## 4.2 DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DELLE DENUNCE

Paese	Numero di denunce	● % di denunce	● Popolazione dell'UE in %
Lussemburgo	38	2	0,1
Finlandia	88	4	1,3
Belgio	199	8	2,7
Portogallo	110	5	2,6
Grecia	100	4	2,8
Spagna	284	12	10,6
Irlanda	33	1	0,9
Paesi Bassi	87	4	4,1
Austria	50	2	2,1
Francia	320	13	15,6
Svezia	53	2	2,4
Germania	432	18	21,9
Danimarca	31	1	1,4
Italia	196	8	15,4
Regno Unito	140	6	15,7
Altri	275	11	-





## COME CONTATTARE IL MEDIATORE EUROPEO

### PER POSTA

Mediatore Europeo  
1, avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
67001 Strasbourg Cedex  
France

### TELEFONICAMENTE

+33 3 88 17 2313

### VIA FAX

+33 3 88 17 9062

### VIA E-MAIL

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

### SITO WEB

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>





**Ufficio delle pubblicazioni**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-06-8



9 789295 022065

[www.euro-ombudsman.eu.int](http://www.euro-ombudsman.eu.int)