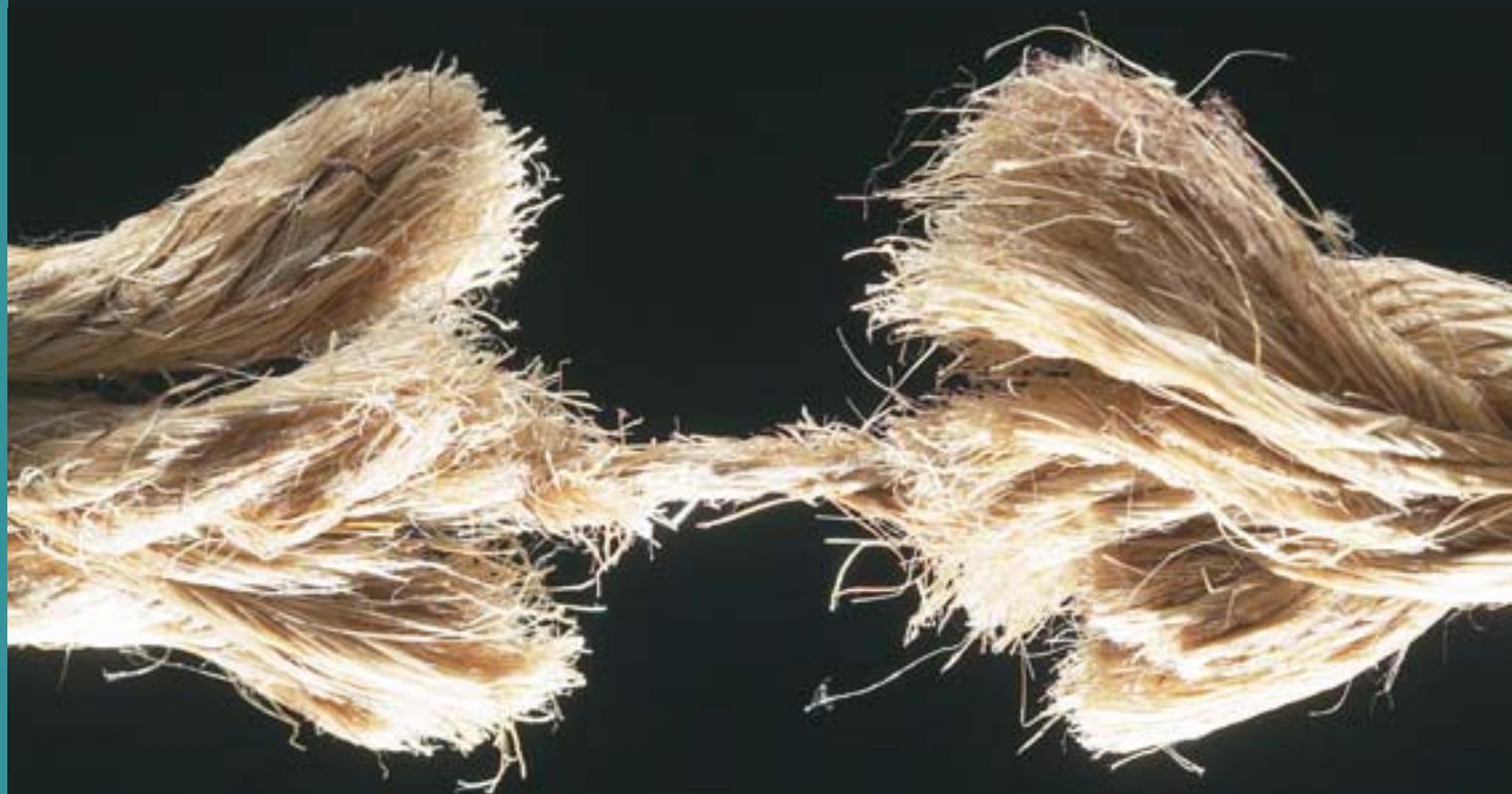


IL MEDIATORE EUROPEO RELAZIONE ANNUALE 2005
COMPENDIO E STATISTICHE



CELEBRAZIONE IN OCCASIONE DEI 10 ANNI 1995-2005

IL MEDIATORE EUROPEO RELAZIONE ANNUALE 2005
COMPENDIO E STATISTICHE

CELEBRAZIONE IN OCCASIONE DEI 10 ANNI 1995-2005

© Il Mediatore europeo 2006

Tutti i diritti sono riservati.

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

Il testo completo della relazione è pubblicato su internet al seguente indirizzo:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/it/default.htm>

Printed in Belgium

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO

INTRODUZIONE

Il 2005 ha segnato il decennale dell'istituzione del Mediatore europeo, una tappa importante che offre spunti di riflessione sui risultati raggiunti in questo primo decennio di attività come pure l'occasione per tracciare una linea di azione ottimale per il futuro, insieme ai nostri principali interlocutori. Gli eventi organizzati per l'occasione ci hanno permesso di vagliare gli aspetti che funzionano correttamente come pure di comprendere quali aree richiedono maggiore attenzione in termini di rapporti con le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea (UE), con la comunità dei difensori civici nonché con i denunciatori e, più in generale, i cittadini. Tuttavia, prima di analizzare in dettaglio le ipotesi emerse, vorrei dedicare qualche riflessione all'operato dell'istituzione negli ultimi dieci anni.



Dal settembre 1995, il Mediatore europeo ha trattato oltre 20 000 denunce e risposto a innumerevoli richieste di informazioni. Al termine del suo mandato, il primo Mediatore europeo Jacob SÖDERMAN, ha potuto vantare, tra i principali risultati raggiunti, il livello di disponibilità dimostrato dalle varie istituzioni e dai diversi organismi dell'Unione europea per risolvere le denunce dei cittadini. Dall'abolizione dei limiti di età per le assunzioni ai miglioramenti nel campo dei ritardati pagamenti, dal maggiore accesso ai documenti al crescente rispetto per la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, istituzioni e organismi comunitari hanno dato prova del loro desiderio di cooperare per migliorare il servizio reso ai cittadini. Dinanzi a questi risultati, tutti i cittadini dell'Unione hanno un debito di gratitudine nei confronti di Jacob SÖDERMAN.

Oltre ad adoperarsi per migliorare l'amministrazione dell'Unione, l'ufficio del Mediatore europeo ha profuso grande impegno per sviluppare rapporti con i difensori civici nazionali, regionali e locali in tutta l'Unione al fine di garantire che i diritti di cittadini e residenti sanciti dalla normativa comunitaria, ivi compresi i diritti fondamentali, divenissero una realtà. Tale cooperazione si concretizza essenzialmente sotto gli auspici della rete europea dei difensori civici, trasformatasi nell'ultimo decennio in un meccanismo inestimabile per affrontare, in maniera tempestiva ed efficace, le denunce dei cittadini. Il 2005 rappresenta dunque un'opportunità per fare il punto sui risultati della rete a partire dalla sua costituzione a Strasburgo, nel 1996, ed analizzare come procedere insieme.

Dal settembre 1995, il Mediatore si è impegnato instancabilmente per accostarsi ai cittadini sensibilizzandoli ai loro diritti e, in particolare, quello di sporgere denuncia e chiedere riparazione, iniziative senza dubbio riuscite, come si evince dal fatto che attualmente, ogni mese, il Mediatore riceve oltre 300 denunce e il 2005, nel complesso, ha registrato il massimo numero di denunce sinora annualmente pervenute.

Rapporti del Mediatore con istituzioni e organismi dell'Unione europea

Ovviamente la situazione ideale sarebbe che i cittadini non dovessero aver bisogno di ricorrere al Mediatore europeo e che le loro ragioni fossero tenute tempestivamente in conto dall'amministrazione interessata. Del resto ai cittadini non interessa molto chi risolve il loro problema. Spesso è sufficiente un semplice chiarimento, una motivazione, un gesto di scuse o un consiglio e l'amministrazione coinvolta è di certo nella posizione migliore per rispondere a tale esigenza.

La denuncia del cittadino risponde all'esigenza di trovare una soluzione il più possibile rapida ed efficace al suo problema. Ritengo che una composizione proposta dall'amministrazione resti il modo più veloce e nel complesso più soddisfacente, dal momento che attribuisce il merito della soluzione



del problema all'istituzione medesima, accrescendone la legittimità agli occhi del denunciante, garantendo un esito che non vada a discapito di alcuna delle parti interessate. In altre parole, la maniera in cui la pubblica amministrazione reagisce alle denunce è un indicatore fondamentale della sua attenzione per il cittadino. Si tratta di un messaggio importante che ritenevo parimenti essenziale trasmettere nel corso dei vari eventi organizzati con istituzioni e organismi dell'Unione europea in occasione della celebrazione del decennale.

Ogni istituzione e organismo dell'Unione europea svolge un ruolo determinante nei rapporti con i cittadini. Sia che si tratti di dirimere problemi contrattuali, fornire accesso a documenti o spiegare il motivo per cui un candidato non sia stato selezionato, noi tutti possiamo imparare dalle denunce come offrire servizi migliori. L'esito finale di tale processo è che tutti coloro che, in qualche momento, entrano in contatto con le istituzioni – e non solo i denunciati – beneficiano del lavoro del Mediatore.

Spesso le denunce sono il segnale di situazioni o problematiche più gravi, complesse o sistemiche. Tra le funzioni del Mediatore rientra quella di identificarle e di promuovere modi per affrontarle. In questa veste, il Mediatore, oltre ad essere un meccanismo esterno di controllo, costituisce una risorsa preziosa per i responsabili, in grado di aiutare l'amministrazione a migliorare le proprie prestazioni rivolgendo l'attenzione ai campi in cui tali miglioramenti sarebbero auspicabili.

Strumento insostituibile in tale contesto è il Codice europeo di buona condotta amministrativa. Approvato dal Parlamento europeo nel 2001, il Codice spiega ai cittadini cosa hanno il diritto di aspettarsi dall'amministrazione europea, fungendo del pari da guida per i dipendenti pubblici, in quanto incoraggia un'amministrazione condotta nel rispetto dei massimi standard qualitativi. Pubblicato in una nuova edizione in 24 lingue nel 2005, il Codice è stato distribuito in oltre 100 000 esemplari in tutta Europa e al di fuori di essa, con il risultato che amministrazioni nazionali e autorità locali, scuole e università, centri di formazione e biblioteche pubbliche, oltre che privati cittadini, hanno richiesto ulteriori copie da distribuire. Possiamo dunque parlare di un'iniziativa europea realmente riuscita. Il Codice è stato inoltre adattato alle amministrazioni nazionali, regionali e locali di vari paesi, dal Portogallo all'Italia, dalla Vallonia alla Grecia, dalla Romania alla Croazia. Alla luce di questo successo, mi auguro che il Codice venga adottato da tutte le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea, eventualmente sotto forma di accordo interistituzionale. I contatti instaurati a tal fine nel 2005 con il presidente della Commissione europea, José Manuel BARROSO, e i vicepresidenti Margot WALLSTRÖM e Siim KALLAS sono stati estremamente positivi e spero vivamente che si possano compiere rapidi progressi in questa direzione, che rappresenterebbe un segnale inequivocabile di una volontà comune di lavorare insieme per i cittadini negli anni a venire.

Nel corso dell'anno, un segnale incoraggiante è arrivato con l'adozione da parte della Commissione di una comunicazione che introduce una nuova procedura interna per rispondere alle indagini del Mediatore. In questa comunicazione, pur preservando il prezioso ruolo del Segretario generale, si prevede che i Commissari si appropriino politicamente di ciascun caso. Una simile procedura va accolta con favore, essendo intesa a migliorare la coerenza e la qualità delle risposte della Commissione, oltre a garantire un seguito tempestivo alle raccomandazioni e alle osservazioni del Mediatore. Del resto la Commissione è oggetto grossomodo del 70% delle indagini del Mediatore, ed è pertanto fondamentale che assuma un ruolo di guida nell'affrontare la cattiva amministrazione e promuovere una cultura del servizio rispettosa dei cittadini. La presente relazione annuale contiene svariati esempi di casi in cui la Commissione ha effettivamente reagito in maniera tempestiva e costruttiva per risolvere i problemi posti alla sua attenzione dal Mediatore.

Collaborazione con la rete europea dei difensori civici

Sin dai primi anni, il Mediatore europeo ha operato in stretta collaborazione con i suoi omologhi a livello nazionale, regionale e locale attraverso la rete europea dei difensori civici. Oggi lo scopo principale della rete, ossia trasformare i diritti di cittadini e residenti sanciti dalla normativa comunitaria in una realtà viva e tangibile, conserva la stessa validità e importanza degli esordi.

L'attuazione del diritto comunitario è in larga misura affidata alle amministrazioni degli Stati membri che ne sono responsabili. In pratica, pertanto, il rispetto dei diritti sanciti dalla normativa



comunitaria dipende prevalentemente dalla qualità del loro lavoro quotidiano e dalla misura in cui le autorità di vigilanza, ivi compresi i difensori civici, riescono a promuovere un'amministrazione di elevata qualità e offrire mezzi efficaci di ricorso laddove necessario, aspetto che va acquisendo importanza dal momento che la cooperazione tra amministrazioni dei vari Stati membri e le istituzioni dell'Unione europea continua a crescere in termini di portata e intensità. In questa prospettiva, alla collaborazione tra amministrazioni deve corrispondere una collaborazione tra difensori civici.

A tal fine, nel 2005 ho esplorato la possibilità di garantire e promuovere ulteriormente il ruolo dei difensori civici nella continua evoluzione della cultura giuridica e politica europea. In tal senso, ho sostenuto che la rete dovrebbe rendere più visibile il valore aggiunto creato per i cittadini dalla cooperazione agli occhi sia dei cittadini stessi che dei decisori politici a tutti i livelli dell'Unione. Per quanto riguarda questi ultimi, vi è ancora molto lavoro da compiere. Dobbiamo infatti continuare ad adoperarci per convincere che la diversità non dovrebbe impedire di tenere pienamente conto dei difensori civici nei molteplici nuovi sviluppi delle politiche europee che autorità degli Stati membri, come anche istituzioni e organismi dell'Unione, costantemente generano.

Per contribuire a creare un'identità pubblica più chiara per la nostra cooperazione, ho annunciato che il mio ufficio intende investire risorse per sviluppare ulteriormente l'uso di Internet per la comunicazione sia con il pubblico interna. Prevediamo inoltre di inserire una guida interattiva «La può aiutare?» nel sito Internet del Mediatore europeo per orientare meglio i cittadini verso il difensore civico competente, sia egli a livello europeo, nazionale o regionale. Parallelamente, nei prossimi due anni, ci adopereremo per sviluppare, all'interno della rete, una dichiarazione che spieghi ai cittadini cosa possono aspettarsi se si rivolgono ad un difensore civico della rete, dichiarazione che potrebbe essere adottata in occasione del sesto seminario dei difensori civici nazionali, che si terrà a Strasburgo nel 2007. Benché sia pienamente consapevole dell'attenzione con la quale una siffatta dichiarazione dovrebbe essere stilata, sono persuaso che la nostra interpretazione comune e condivisa di ciò che un difensore civico dovrebbe essere e come dovrebbe operare sia abbastanza forte da rendere realistico l'obiettivo di stilarla entro i tempi da me proposti. Detta dichiarazione non solo sarebbe preziosa per i cittadini che potrebbero aver bisogno dei servizi di un difensore civico al di fuori del proprio Stato membro, ma costituirebbe anche un fondamentale punto di riferimento per i rapporti dei difensori civici con i decisori politici, sia collettivamente che singolarmente. Peraltro, il processo stesso di stesura sicuramente promuoverebbe e amplierebbe le nostre possibilità di reciproco apprendimento, per cui sarebbe di per sé arricchente. Un siffatto esercizio non può dunque che rafforzare la cooperazione sviluppatasi sino ad oggi.

Rapporti del Mediatore con cittadini e potenziali denunciati

L'impegno profuso dal Mediatore europeo per operare in stretta collaborazione con istituzioni e organismi dell'Unione europea e con i difensori civici in tutta la Comunità ha un unico obiettivo prioritario, e segnatamente garantire un servizio ottimale ai cittadini. Al fine di servire al meglio i cittadini nell'Unione, nel 2005 abbiamo organizzato, nel quadro delle celebrazioni del decennale, una serie di eventi rivolti a mass media, ONG, gruppi interessati, uffici di rappresentanza regionali e locali e cittadini in generale. Abbiamo ritenuto che sarebbe stato utile esplorare diversi temi che, nei prossimi anni, potrebbero aiutarci a sensibilizzare al diritto di sporgere denuncia al Mediatore al fine di migliorare le prestazioni dell'amministrazione comunitaria a beneficio di tutti.

È stato riconosciuto da più parti che vi è un notevole margine di miglioramento per fornire le informazioni giuste alle persone giuste, per cui nell'immediato, per quanto concerne la sensibilizzazione, il Mediatore europeo dovrà raccogliere due sfide: molti non conoscono il ruolo del difensore civico come pure l'operato dell'Unione europea. Tutto il materiale informativo prodotto dovrà quindi affrontare questi due aspetti, in maniera chiara e diretta. Il Mediatore dovrà migliorare la sua presenza in Internet e rivolgersi in maniera più mirata ai potenziali denunciati. Le istituzioni comunitarie, dal canto loro, dovrebbero informare sistematicamente le persone con le quali sono in contatto del loro diritto di sporgere denuncia.

Parallelamente a ciò, sarà necessario trasmettere il messaggio dell'immediatezza del processo di denuncia. Il Mediatore, infatti, offre un servizio relativamente rapido, oltre che gratuito e flessibile. Inoltre, a quanti temono ritorsioni da parte delle istituzioni in caso di denuncia, continueremo a ribadire con chiarezza che qualunque tentativo di penalizzare o minacciare di penalizzare una

persona per aver esercitato il diritto di sporgere denuncia al Mediatore rappresenta di per sé un caso di cattiva amministrazione, aspetto in merito al quale istituzioni e organismi dell'Unione europea dovrebbero intraprendere i necessari passi affinché i loro funzionari ne siano consapevoli e agiscano di conseguenza.

Conclusioni

L'Unione europea sta vivendo un momento di verifica. I cittadini francesi e olandesi hanno votato contro la ratifica della Costituzione europea, l'affluenza alle urne in occasione delle elezioni europee continua a calare e l'Unione sta ancora combattendo per sconfiggere la visione secondo cui essa sarebbe una burocrazia distante, costruita da un'élite politica. Un recente sondaggio di Eurobarometro ha rivelato che soltanto il 38% del pubblico ritiene che la «sua voce conti nell'Unione europea».

L'Istituto del Mediatore europeo è stato creato per avvicinare l'Unione ai cittadini e dare all'amministrazione comunitaria un «volto umano». Un aspetto fondamentale dell'Istituto è che il Mediatore è una persona fisica, la quale comunica personalmente con i privati cittadini che a tale figura si rivolgono, esaminandone i casi e cercando di risolverne le denunce. Ciascuna di queste «microcomunicazioni» contribuisce a umanizzare l'amministrazione dell'Unione europea, avvicinandola al cittadino. Il Mediatore è dunque un elemento fondamentale per creare fiducia tra cittadini e istituzioni, in quanto può contribuire a promuovere un dialogo positivo tra le due parti.

Come ha scritto una volta un denunciante, «Per me questo caso è finalmente chiuso e spero che ora possa aprirsi una nuova pagina per la mia attività, intimamente legata all'Europa. Vorrei ringraziarla per la sua utile mediazione. Il suo istituto costituisce un'importantissima possibilità di ricorso che consente ai cittadini di risolvere in maniera amichevole problemi delicati che possono sorgere nei rapporti con le istituzioni europee».

Per altro verso il Mediatore non può lavorare da solo. Garantire un'amministrazione della massima qualità è un compito che va affrontato in parallelo con istituzioni e organismi dell'Unione europea. Mantenere fede alle promesse, assicurare idonei meccanismi di riparazione, imparare dagli errori, operare in maniera trasparente e consentire la verifica da parte del pubblico sono tutti strumenti importanti per infondere fiducia nei cittadini. Analogamente, è necessario che il Mediatore collabori in maniera sistematica con i suoi omologhi nazionali, regionali e locali per garantire che i diritti dei cittadini siano pienamente rispettati in tutta l'Unione. Infine, egli deve continuare a rivolgersi ai cittadini e potenziali denunciatori in maniera che conoscano il servizio offerto.

In veste di Mediatore europeo, mi impegno a mettere a frutto i risultati conseguiti nel nostro primo decennio di attività al fine di assolvere pienamente il mio mandato istituzionale di avvicinamento dell'Unione ai cittadini e conferire all'amministrazione dell'Unione europea un «volto umano».

Strasburgo, 14 febbraio 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



COMPENDIO

L'undicesima relazione annuale del Mediatore al Parlamento europeo fornisce un resoconto delle attività del Mediatore per il 2005. Questa è la terza relazione annuale presentata da P. Nikiforos DIAMANDOUROS, insediatosi il 1° aprile 2003.

STRUTTURA DELLA RELAZIONE

La relazione, ripartita su sei capitoli e cinque allegati, si apre con una prefazione personale del Mediatore, che illustra le principali attività dell'anno e i risultati raggiunti, delineando poi alcune idee per il futuro. Il presente compendio costituisce il capitolo 1.

Il capitolo 2 descrive invece le procedure adottate dal Mediatore nell'esame delle denunce e nello svolgimento delle indagini, mettendo in luce i principali nuovi sviluppi e fornendo un panorama delle denunce esaminate nel corso dell'anno, ivi compresa un'analisi tematica dei risultati dei casi conclusi a seguito di un'indagine. L'analisi verte sulle più importanti conclusioni di fatto e di diritto contenute nelle decisioni del Mediatore del 2005.

Il capitolo 3 presenta una selezione delle sintesi delle suddette decisioni volta ad illustrare la serie di temi trattati e delle istituzioni coinvolte nelle denunce e nelle indagini condotte su iniziativa del Mediatore, e contiene le sintesi di tutte le decisioni citate nell'analisi tematica del capitolo 2. Tali sintesi sono organizzate in base al tipo di conclusione o di esito nonché per istituzione od organismo interessato. Il capitolo si chiude con le sintesi delle decisioni prese a seguito di indagini di propria iniziativa.

Il capitolo 4, che riguarda i rapporti con altre istituzioni e organismi dell'Unione europea, esordisce sottolineando quanto siano preziosi i rapporti di lavoro costruttivi intrattenuti dal Mediatore con istituzioni e organismi dell'Unione, per poi elencare le diverse riunioni e i vari eventi svoltisi in tale ambito nel 2005.

Il capitolo 5 verte invece sui rapporti del Mediatore europeo con la comunità di difensori civici nazionali, regionali e locali in Europa e al di fuori di essa, riportando in dettaglio le attività della rete europea dei difensori civici e indicando la partecipazione del Mediatore a seminari, conferenze e incontri.

Nel capitolo 6 si passano infine in rassegna le attività di comunicazione del Mediatore. Il capitolo è suddiviso in sei sezioni concernenti i fatti salienti dell'anno, le visite informative del Mediatore, le conferenze e le riunioni a cui hanno preso parte il Mediatore e il suo ufficio, i rapporti con i mezzi di comunicazione, le pubblicazioni e le comunicazioni on line.

L'allegato A presenta le statistiche sull'operato del Mediatore europeo nel 2005; gli allegati B e C forniscono i dettagli relativi rispettivamente al bilancio e al personale dell'ufficio; l'allegato D contiene un elenco delle decisioni riportate nel capitolo 3 per numero di caso, argomento e tipo di presunta cattiva amministrazione e, da ultimo, l'allegato E descrive la procedura per l'elezione del Mediatore europeo e rende conto della rielezione di DIAMANDOUROS nel gennaio 2005.

SINTESI

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 nelle attività di istituzioni e organismi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giudiziarie. 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 una corretta amministrazione.

Oltre a rispondere alle denunce sporte da cittadini, imprese e associazioni, il Mediatore europeo opera in maniera proattiva avviando indagini di propria iniziativa e svolgendo un'azione di sensibilizzazione presso i cittadini per informarli dei loro diritti e delle modalità per esercitarli.

Denunce e indagini nel 2005

Nel 2005 sono state presentate al Mediatore complessivamente 3 920 denunce con un incremento del 5% rispetto al 2004¹. Ben il 59% di tutte le denunce pervenute al Mediatore nel 2005 è stato presentato elettronicamente, mediante posta elettronica o il formulario di denuncia disponibile sul sito Internet del Mediatore. In 3 705 casi, le denunce sono state presentate direttamente da privati cittadini, mentre 215 sono state presentate da associazioni o imprese.

Il più del 75% dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, trasferendo la denuncia ad un organismo competente o fornendo consulenza riguardo alle sedi a cui rivolgersi per una soluzione tempestiva ed efficace del problema. Nel corso dell'anno sono state complessivamente avviate 338 nuove indagini a seguito di denunce (ivi compresa una riguardante 389 denunce distinte riunite in un'unica indagine comune). Inoltre, il Mediatore ha intrapreso cinque indagini di propria iniziativa.

Nel 2005, il Mediatore europeo ha condotto complessivamente 627 indagini, di cui 284 avviate nel 2004.

Come negli anni precedenti, la maggior parte delle indagini ha riguardato la Commissione europea (68% del totale). Visto che la Commissione è la principale istituzione comunitaria che prende decisioni con conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia al centro delle denunce dei cittadini. Sono state altresì svolte 73 indagini relative all'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), 58 riguardanti il Parlamento europeo e 14 concernenti il Consiglio dell'Unione europea.

Le tipologie principali di presunta cattiva amministrazione sono state: mancanza di trasparenza, ivi compreso il rifiuto di fornire informazioni (188 casi), iniquità o abuso di potere (132 casi), discriminazione (103 casi), carenze procedurali (78 casi), ritardi evitabili (73 casi), negligenza (44 casi), mancato adempimento degli obblighi, ovvero casi in cui la Commissione europea ha mancato di esercitare la propria funzione di «custode del trattato» nei confronti degli Stati membri (37 casi) nonché errori giuridici (29 casi).

Sono inoltre complessivamente pervenute 3 269 richieste individuali di informazioni per posta elettronica, rispetto a circa 3 200 nel 2004 e 2 000 nel 2003.

L'esito delle indagini del Mediatore europeo

Nel 2005, il Mediatore ha archiviato 312 indagini, di cui 302 avviate a seguito di denunce e 10 intraprese di propria iniziativa. Le conclusioni emerse sono esposte qui di seguito.

Cattiva amministrazione non riscontrata

In 114 casi, l'indagine del Mediatore non ha riscontrato 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, oppure ne riceve le scuse, per esempio:

- la Commissione europea ha spiegato il ragionamento che l'ha indotta a decidere di non proseguire un'indagine contro le autorità spagnole per una presunta discriminazione operata sulla base

¹

Va notato che 335 di tali denunce riguardavano il medesimo argomento e sono state riunite nell'ambito di un'unica indagine (cfr. sintesi del caso 3452/2004/JMA e altri nella sottosezione intitolata «Cattiva amministrazione non riscontrata»).



dell'orientamento sessuale, affermando che gli specifici problemi incontrati dai denunciati – un cittadino spagnolo e un cittadino argentino – esulavano dal campo di applicazione del diritto comunitario. In linea con il suggerimento della Commissione di chiedere riparazione a livello nazionale, le parti interessate hanno sporto denuncia al difensore civico spagnolo (1687/2003/JMA);

- a seguito di una denuncia presentata dal Servizio europeo di azione civica (ECAS), il Mediatore ha rilevato che le norme minime della Commissione per la consultazione delle parti interessate sul futuro dei Fondi strutturali non erano sufficientemente chiare e che, nella fattispecie, la Commissione le aveva rispettate. Egli, tuttavia, non ha escluso la possibilità che le norme minime potessero essere formulate più chiaramente o che un approccio più intersettoriale e olistico alla consultazione potesse essere maggiormente appropriato in taluni casi e ha informato l'ECAS della possibilità di formulare tali suggerimenti alla Commissione (948/2004/OV);
- l'indagine del Mediatore relativamente alla possibilità che le biblioteche pubbliche prestino gratuitamente libri ha contribuito a chiarire sia le motivazioni della decisione della Commissione di avviare una procedura di infrazione contro la Spagna sia le alternative per attuare correttamente la corrispondente direttiva comunitaria senza compromettere tale possibilità di prestito gratuito. Il Mediatore è intervenuto a seguito di 389 denunce, le quali asserivano che la decisione della Commissione di proseguire tale procedimento contro la Spagna comprometteva l'esistenza delle biblioteche pubbliche quale servizio pubblico di base e andava contro il diritto fondamentale dei cittadini di libero accesso alla cultura. L'indagine è stata chiusa quando il Mediatore è stato informato dalla Commissione che essa aveva deferito il caso alla Corte di giustizia delle Comunità europee (3452/2004/JMA e altri).

Anche laddove il Mediatore non riscontri gli estremi di una cattiva amministrazione, egli può ravvisare l'opportunità che l'istituzione o l'organismo migliori, in futuro, la qualità della sua amministrazione. In tali circostanze, il Mediatore formula ulteriori osservazioni, come è avvenuto, per esempio, nei seguenti casi:

- il Mediatore ha suggerito alla Commissione di rivedere le proprie norme interne inerenti ai registri telefonici nell'ambito delle gare di appalto. Il suggerimento è stato formulato a seguito di un'indagine svolta sulla correttezza di una conversazione telefonica avvenuta tra i servizi della Commissione e l'offerente rivale del denunciante. Il Mediatore non ha riscontrato alcuna prova di scorrettezza, ma ha osservato che per la Commissione sarebbe stato più semplice rispondere alle preoccupazioni del denunciante se fosse stata in grado di produrre una documentazione scritta della conversazione telefonica in questione (1808/2004/JMA);
- a seguito di un'indagine svolta in merito a denunce secondo le quali Commissione e Consiglio non avevano garantito un numero sufficiente di parcheggi per disabili in prossimità dei loro edifici principali a Bruxelles, il Mediatore, condividendone le richieste, le ha deferite alle autorità del Belgio affinché rendessero disponibili ulteriori parcheggi, chiedendo di essere tenuto al corrente degli esiti. Quindi, ha invitato il Consiglio a riconsiderare la sua politica di limitazione dell'accesso ai propri parcheggi per disabili sulla base di motivi di sicurezza e, in proposito, gli ha suggerito di seguire l'esempio della Commissione (2415/2003/JMA e 237/2004/JMA);
- al fine di migliorare l'efficienza e la trasparenza del suo rapporto con i cittadini, il Mediatore ha affermato che la Commissione potrebbe chiarire le sue procedure per affrontare le denunce riguardanti l'utilizzo dell'assistenza finanziaria dell'Unione europea. Tale raccomandazione è emersa nel corso dell'indagine svolta in merito alla gestione, da parte della Commissione, di una denuncia riguardante la riduzione di una sovvenzione da parte delle autorità regionali di Madrid. A seguito dell'indagine del Mediatore, la Commissione ha accettato di fornire informazioni al denunciante, riconoscendo il proprio ritardo nell'informarlo in merito alla sua gestione del caso e scusandosene (274/2004/JMA);



- L'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha accettato di inserire nei futuri bandi di concorso le seguenti precisazioni: (i) un invito a partecipare alle prove di preselezione non implica che l'ammissibilità del candidato sia stata debitamente verificata e (ii) non verranno assegnati voti alle prove scritte di candidati che successivamente risultino inammissibili. Ciò è derivato da un'ulteriore osservazione formulata dal Mediatore alla luce di un'indagine svolta a seguito di una denuncia sporta da un cittadino ungherese, il quale aveva presentato domanda per partecipare ad un concorso aperto per assistenti traduttori. Il Mediatore ha ritenuto che l'inserimento di dette precisazioni contribuirebbe a evitare equivoci e migliorare i rapporti con i candidati (839/2004/MHZ).

Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere ad un esito complessivamente positivo che soddisfi sia il denunciante sia l'istituzione contro cui è rivolta la denuncia. La cooperazione tra istituzioni e organismi comunitari è essenziale per riuscire ad ottenere un esito siffatto, che, a sua volta, contribuisce a migliorare i rapporti tra istituzioni e cittadini e può evitare cause dispendiose in termini di costi e tempo.

Nel 2005 sono stati 89 i casi risolti dall'istituzione o dall'organismo stesso a seguito di una denuncia presentata al Mediatore, tra cui i seguenti:

- la Commissione ha risolto un caso di ritardato pagamento ad un giornalista scientifico tedesco, ha chiarito le ragioni del ritardo e accettato di corrispondere gli interessi, confermando peraltro che, nel frattempo, aveva adottato misure per accelerare i pagamenti agli specialisti. Il denunciante ha successivamente sottolineato che il pagamento del suo ultimo contratto era avvenuto a soli 30 giorni (1266/2005/MF);
- il Consiglio ha coadiuvato il Mediatore nel dirimere un caso relativo alla risoluzione del contratto di un tecnico informatico civile della Missione di polizia dell'Unione europea (EUPM) a Sarajevo con il risultato che l'EUPM ha accettato di versare al denunciante il compenso dovuto alla naturale cessazione del suo contratto. Quanto alla richiesta del denunciante che il Consiglio ritirasse tutte le accuse mosse a suo carico, il Mediatore ha affermato che il denunciante era pienamente autorizzato a ritenere che la conclusione tratta dal Mediatore sul suo caso precedente riabilitasse completamente il suo nome, in quanto, in detta sede, il Mediatore aveva confermato che i diritti di difesa del denunciante non erano stati rispettati (471/2004/OV);
- la Commissione ha reso pubbliche due lettere inviate alle autorità del Regno Unito nell'ambito di una procedura di infrazione nonché la risposta del Regno Unito, presentando le proprie scuse per l'indebito ritardo nel gestire la richiesta di tali documenti. A seguito di ulteriori indagini, la Commissione ha inoltre accettato di consentire ai denunciati di accedere a tre CD-ROM contenenti le informazioni inviate dalle autorità britanniche alla Commissione a sostegno della loro posizione. La procedura di infrazione riguardava la presunta inosservanza, da parte delle autorità del Regno Unito, della normativa comunitaria in riferimento ad una grande discarica ubicata in prossimità delle abitazioni dei denunciati (3381/2004/TN).

Nel momento in cui il Mediatore riscontra gli estremi di una cattiva amministrazione, si adopera sempre, laddove possibile, perché si possa addivenire ad una soluzione amichevole. Talvolta è possibile giungere ad una soluzione amichevole se l'istituzione o l'organismo interessato offre un risarcimento al denunciante. Una siffatta offerta viene formulata *ex gratia*, vale a dire senza ammissione di responsabilità legale e senza creare un precedente.

Nel 2005 sono state proposte 22 soluzioni amichevoli. Nel corso dell'anno sono stati archiviati sette casi a fronte dell'accoglimento di una soluzione amichevole (tra cui un caso la cui proposta era stata formulata nel 2004). Alla fine del 2005 erano ancora al vaglio 18 proposte di soluzione amichevole, tra cui due relative a casi in cui il Mediatore ha chiesto alla Commissione di riesaminare precedenti rifiuti di proposte formulate nel 2004. Tra le soluzioni amichevoli definite nel 2005 vi sono quelle riguardanti i seguenti casi:



- la Commissione ha accettato di versare un risarcimento di 596 euro ad una denunciante il cui caso non era stato correttamente e tempestivamente gestito. Essa ha riconosciuto che, a causa di vari fraintendimenti ed errori amministrativi, la denunciante non era stata pagata per tempo, aggiungendo che una serie di elementi riscontrati dal Mediatore, nonché le circostanze eccezionali del caso, l'avevano indotta a proporre l'importo di 596 euro a titolo di risarcimento alla denunciante, somma corrispondente agli interessi maturati sul pagamento insoluto (1772/2004/GG);
- a seguito di un'indagine svolta dal Mediatore sulla campagna informativa del Parlamento in Finlandia per le elezioni europee tenutesi nel giugno 2004, l'istituzione ha promesso che il suo ufficio informazioni a Helsinki avrebbe in futuro garantito un'attenzione ancora maggiore nell'uso delle lingue. L'Assemblea degli svedofoni di Finlandia aveva denunciato il fatto che i poster utilizzati nell'ambito della campagna informativa erano stati pubblicati unicamente in finlandese. Il Parlamento ha riconosciuto le lacune della campagna, come anche il fatto che la percentuale di popolazione finlandese che parla svedese non è rilevante ai fini dello statuto di detta lingua quale lingua ufficiale dell'Unione europea o del suo statuto secondo la Costituzione finlandese (1737/2004/TN);
- la Commissione, in spirito conciliativo, ha accettato di versare 1 000 euro ad una cittadina portoghese dopo aver riconosciuto che, prima della data di effettiva assunzione dell'incarico, avrebbe potuto adottare misure idonee per informarla dell'impossibilità di intraprendere il lavoro. La denunciante accusava la Commissione di comportamento iniquo per aver deciso che non poteva lavorare come operatrice di call-centre soltanto dopo che la sua entrata in servizio. La denunciante contestava altresì le norme invocate dalla Commissione che l'avevano condotta a ritenerla inadatta a lavorare come operatrice. La Commissione non ha condiviso il punto di vista del Mediatore quanto ad una possibile cattiva amministrazione da parte sua in merito all'applicazione delle norme in questione al caso della denunciante (1336/2003/IP).

Osservazioni critiche, progetti di raccomandazione e relazioni speciali

Quando non è possibile addivenire ad una soluzione amichevole, il Mediatore può decidere di archiviare il caso con un'osservazione critica o formulare un progetto di raccomandazione.

In genere, l'osservazione critica è formulata quando l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, tale atto sembra non avere ripercussioni generali e non paiono necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. L'osservazione critica conferma al denunciante che la denuncia è fondata e segnala all'istituzione o all'organismo interessato l'azione non corretta in modo da contribuire a evitare casi di cattiva amministrazione in futuro. Nel 2005, il Mediatore ha emesso 29 osservazioni critiche, fra cui:

- un'osservazione critica al Consiglio per non aver gestito correttamente e attentamente una richiesta di accesso pubblico a documenti. Ciò è emerso da un'indagine, in cui è stato riscontrato che, contrariamente alla risposta iniziale del Consiglio al denunciante relativamente al numero di documenti pertinenti, di fatto esistevano molti altri documenti. A seguito dell'indagine del Mediatore, il denunciante ha potuto accedere agli ulteriori documenti. Poiché il Consiglio aveva introdotto nuove norme interne in questo campo, il Mediatore ha dichiarato che confidava nel fatto che problemi come quelli verificatisi nella fattispecie non sarebbero più sorti in futuro (1875/2005/GG);
- il Mediatore ha deplorato la condotta della Commissione in un caso di ritardato pagamento ad una piccola società tedesca subappaltatrice per il progetto Galilei. Tale indagine ha messo in luce un problema più generalizzato, e segnatamente il fatto che il corrispondente quadro contrattuale non prevedeva che il contraente principale chiedesse interessi per conto dei suoi subappaltatori in caso di ritardato pagamento da parte della Commissione, né lo incoraggiava ad agire in tal senso. Il Mediatore ha pertanto suggerito che la Commissione prendesse in esame la possibilità di modificare i suoi contratti tipo in maniera che il pagamento di interessi in tali casi



divenisse automatico. La Commissione ha confermato che si sarebbe adoperata per tener conto degli interessi delle piccole e medie imprese nei futuri contratti tipo per quanto compatibile con gli interessi finanziari della Comunità e le disposizioni legislative in vigore (530/2004/GG);

- il Mediatore ha formulato un'osservazione critica all'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) in merito alla sua gestione di informazioni fornitegli da un funzionario tedesco circa sospette illegalità presso un organismo comunitario. Il denunciante sosteneva una presunta mancanza di informazioni da parte dell'OLAF quanto al lasso di tempo che ragionevolmente si poteva ritenere necessario affinché l'Ufficio conducesse le proprie indagini in merito alla sua denuncia. Il Mediatore ha rilevato che le norme imponevano all'OLAF di fornire al denunciante informazioni circa il lasso di tempo entro il quale prevedeva di concludere la propria indagine (140/2004/PB).

È importante che istituzioni e organismi seguano le osservazioni critiche formulate dal Mediatore, intervenendo per risolvere i problemi ancora irrisolti ed evitare futuri casi di cattiva amministrazione. Nel corso del 2005, la Commissione ha comunicato al Mediatore di aver dato seguito a 18 osservazioni critiche, tra cui:

- un'osservazione critica alla Commissione per non aver fornito un'adeguata spiegazione per la durata di un'indagine che aveva richiesto poco meno di tre anni. La Commissione, che per giustificare il ritardo aveva citato fattori generali come un notevole carico di lavoro, ha comunicato al Mediatore che si sarebbe adoperata per fornire una spiegazione più precisa in eventuali futuri casi analoghi (2229/2003/MHZ);
- un caso in cui il Mediatore ha deplorato la risposta data dalla rappresentanza della Commissione a Copenaghen alla richiesta di informazioni di un denunciante in merito al trattamento di dati che lo riguardavano. La Commissione ha espresso il proprio rammarico per la violazione delle norme comunitarie sulla protezione dei dati da parte della sua rappresentanza e ha dichiarato che avrebbe rammentato alla rappresentanza che le norme in materia di protezione dei dati vanno sempre rispettate (224/2004/PB).

Nei casi in cui la cattiva amministrazione sia particolarmente grave o abbia ripercussioni generali, oppure sia ancora possibile per l'istituzione coinvolta porre rimedio alle azioni che l'hanno causata, il Mediatore generalmente formula un progetto di raccomandazione. L'istituzione o l'organismo interessato deve rispondere al Mediatore presentando un parere circostanziato entro tre mesi.

Nel corso del 2005 sono stati stilati 20 progetti di raccomandazione. Inoltre, nel corso dello stesso anno sono state prese decisioni per otto progetti di raccomandazione del 2004 e archiviati nove casi a fronte di un progetto di raccomandazione accolto dall'istituzione. Tre casi hanno portato ad una relazione speciale al Parlamento europeo. Sei casi sono stati archiviati per altri motivi. Alla fine del 2005 erano ancora al vaglio 11 progetti di raccomandazione, di cui uno formulato nel 2004. I seguenti casi riguardano progetti di raccomandazione accolti nel 2005:

- la Commissione ha accettato di versare un risarcimento di 56 000 euro ad un giornalista francese, il risarcimento più consistente mai versato a seguito di una denuncia sporta al Mediatore. Ciò è derivato dalla sua conclusione che la Commissione non aveva rispettato le ragionevoli aspettative del denunciante. La Commissione ha annullato il suo contributo finanziario al progetto del denunciante (2111/2002/MF);
- la Commissione ha abolito il limite di età di trent'anni quale uno dei criteri di selezione per il suo programma di tirocinio in servizio a seguito di una denuncia relativa alle norme che disciplinano il programma. Il Mediatore ha osservato che diverse altre istituzioni e vari altri organismi comunitari applicano un limite di età ai propri programmi di tirocinio. Egli ha pertanto annunciato che avrebbe avviato un'indagine di propria iniziativa su tali programmi (2107/2002/(BB)PB);



- la Commissione ha accettato di concedere il pubblico accesso ad una lettera che il ministro delle Finanze portoghese le aveva inviato in merito alla procedura di deficit eccessivo riguardante il Portogallo. La Commissione aveva negato l'accesso alla lettera ad un membro del Parlamento europeo sostenendo che la sua divulgazione avrebbe compromesso la protezione dell'interesse pubblico relativamente alla politica finanziaria, monetaria o economica del Portogallo. Il Mediatore ha contattato le autorità portoghesi, le quali gli hanno comunicato che, nella situazione di bilancio corrente del paese, la lettera non conteneva elementi che avrebbero potuto incidere sulla politica economica e finanziaria del Portogallo (116/2005/MHZ).

Nel caso in cui un'istituzione o un organismo comunitario non risponda in maniera soddisfacente ad un progetto di raccomandazione, il Mediatore può inviare una relazione speciale al Parlamento europeo. Questa è l'ultimo mezzo a disposizione del Mediatore ed è l'ultimo provvedimento sostanziale che egli prende nell'affrontare un caso, poiché l'adozione di una risoluzione e l'esercizio dei poteri del Parlamento rientrano nella valutazione politica del Parlamento. Nel 2005 sono state stilate tre relazioni speciali:

- il Mediatore ha presentato una relazione speciale al Parlamento dopo che il Consiglio non ha fornito valide motivazioni per aver opposto un rifiuto a riunirsi pubblicamente allorquando agisce in veste legislativa. Il Mediatore ha avviato un'indagine in proposito a seguito di una denuncia sporta dall'eurodeputato tedesco Elmar BROK e da un rappresentante del gruppo giovanile della CDU (Unione cristianodemocratica), nella quale i denunciati asserivano che il regolamento interno del Consiglio non è conforme al trattato sull'Unione europea secondo cui il Consiglio, come anche le altre istituzioni e gli altri organismi comunitari, devono prendere decisioni nella maniera più trasparente possibile. Il Mediatore ha raccomandato al Consiglio di riesaminare il suo diniego per decidere di riunirsi pubblicamente allorquando agisce in veste legislativa (2395/2003/GG);
- il Mediatore ha inviato una relazione speciale al Parlamento europeo in merito alle dichiarazioni rilasciate dall'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) nel contesto di un'indagine da lui svolta. L'indagine riguardava accuse di corruzione mosse dall'OLAF che con tutta probabilità sarebbero state interpretate come rivolte contro un preciso giornalista. Il giornalista aveva poi presentato un'ulteriore denuncia al Mediatore, sostenendo che le informazioni fornite dall'OLAF nel corso di detta indagine erano passibili di «fuorviare il Mediatore europeo e manipolare l'indagine». Nella relazione speciale, il Mediatore ha raccomandato all'OLAF di riconoscere di aver rilasciato dichiarazioni scorrette e fuorvianti nei documenti prodotti durante l'indagine del Mediatore. Quest'ultimo ha ritenuto che il caso sollevasse un'importante questione di principio, che coinvolgeva la fiducia dei cittadini nelle istituzioni e negli organismi dell'Unione europea (2485/2004/GG);
- il Mediatore ha presentato una relazione speciale al Parlamento europeo dopo aver riscontrato una discriminazione ingiustificata nel diverso trattamento economico applicato nei confronti del personale dell'Unione europea con figli che presentano particolari esigenze educative e didattiche. Egli aveva formulato un progetto di raccomandazione secondo il quale la Commissione doveva adottare le misure necessarie per garantire che i genitori di figli con particolari esigenze educative e didattiche esclusi dalle scuole europee per il loro grado di disabilità non dovessero essere costretti a contribuire ai costi dell'istruzione della loro prole. Benché, nella propria risposta, la Commissione avesse manifestato una disponibilità di massima a rivedere la politica corrente, fermi restando i limiti di bilancio che potevano essere affrontati nel processo di bilancio, il Mediatore ha concluso che ciò non corrispondeva ad un'accettazione inequivocabile del progetto di raccomandazione (1391/2002/JMA e altri).

Indagini di propria iniziativa

Il Mediatore esercita il potere di iniziativa principalmente in due casi. In primo luogo, egli può ricorrere a indagini di propria iniziativa per approfondire un presunto caso di cattiva amministrazione allorquando la denuncia sia stata presentata da una persona non legittimata (ossia nel caso in cui



il denunciante non sia cittadino comunitario o non risieda nell'Unione, oppure qualora si tratti di una persona giuridica non avente sede legale in uno Stato membro). Nel 2005 sono state avviate tre indagini di propria iniziativa. Il Mediatore può inoltre ricorrere al proprio potere di iniziativa per affrontare ciò che si configura come un problema sistemico delle istituzioni. Nel 2005, egli ha agito in tal senso in due occasioni, una delle quali è stata la seguente:

- il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa sul problema di concedere ai candidati accesso ai criteri di valutazione stabiliti dalle commissioni selezionatrici a seguito di tre casi esaminati nel 2005 in merito alle informazioni a disposizione dei candidati nei concorsi di assunzione. Le risposte dell'EPSO in detti casi avevano fornito ulteriori informazioni dettagliate in grado di aiutare i denunciati interessati a comprendere i rispettivi voti. Poiché i casi sollevavano importanti questioni di fatto e di diritto di natura più generale, il Mediatore ha deciso di avviare un'indagine di propria iniziativa (OI/5/2005/PB).

Ulteriore analisi

Questi casi, insieme ad altri, sono esaminati nella sezione conclusiva del capitolo 2 della relazione annuale sulla base delle seguenti tematiche: apertura e protezione dei dati; la Commissione nella sua veste di «custode del trattato»; appalti, contratti e sovvenzioni; questioni legate al personale, tra cui assunzioni.

Nel capitolo 3 della relazione sono riportate le sintesi di 65 decisioni su un totale di 312 che hanno concluso i casi nel 2005. Le sintesi rispecchiano la gamma dei temi e delle istituzioni oggetto delle indagini del Mediatore nonché i diversi tipi di conclusione.

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

Rapporti con istituzioni e organismi dell'Unione europea

Rapporti costruttivi con le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea sono essenziali al conseguimento da parte del Mediatore di risultati positivi per i cittadini. Tale collaborazione si concretizza in riunioni periodiche ed eventi congiunti durante i quali il Mediatore e i suoi interlocutori hanno la possibilità di comprendere meglio l'operato di ciascuno, studiare i modi migliori per difendere e promuovere i diritti dei cittadini nonché identificare i campi nei quali poter collaborare in futuro.

Il Mediatore ha colto l'occasione offerta dalla celebrazione del decennale dell'istituzione per intensificare i rapporti costruttivi sviluppati durante il primo decennio. Il 17 novembre 2005, è stata organizzata una cena formale per Presidenti e Segretari generali delle istituzioni dell'Unione europea nonché i capi degli organismi e delle agenzie dell'Unione. Alla cena hanno partecipato oltre 45 invitati in rappresentanza di istituzioni, organismi e agenzie comunitari di tutta l'Unione. Scopo dell'evento era porre l'accento sulla volontà del Mediatore europeo di lavorare congiuntamente, nei prossimi anni, con tutte le istituzioni, gli organismi e le agenzie dell'Unione europea al fine di migliorare la qualità dell'amministrazione comunitaria. Poiché la Commissione rappresenta circa il 70% delle indagini svolte dal Mediatore, il Presidente della Commissione, José Manuel BARROSO, è stato invitato a tenere l'allocuzione principale. Durante il suo intervento, egli ha messo in luce i vantaggi della nuova procedura interna adottata dalla Commissione in risposta alle indagini del Mediatore, mentre quest'ultimo ha colto l'occasione per sottolineare il proprio ruolo non solo di meccanismo esterno di controllo, ma anche di preziosa risorsa per i responsabili, una risorsa in grado di aiutare le amministrazioni a migliorare le proprie prestazioni rivolgendo l'attenzione ai campi in cui tali miglioramenti sarebbero auspicabili.

Il Mediatore ha inoltre ribadito tale messaggio in occasione di altre riunioni organizzate con membri di istituzioni e organismi e loro funzionari nel 2005, eventi tra i quali rientrano le presentazioni del suo operato, nel corso delle quali egli ha indicato le modalità migliori per rispondere alle denunce e migliorare le procedure. Particolarmente rilevante in proposito è stato l'incontro con il Collegio dei commissari il 25 maggio. Durante gli incontri tenutesi nel 2005, sono state esplorate iniziative per rafforzare la cooperazione interistituzionale e scambiare informazioni e migliori prassi con i



principali interlocutori. In ulteriori riunioni sono poi state esaminate le priorità del Mediatore e le risorse necessarie per realizzarle, con particolare riferimento al bilancio dell'istituzione per il 2006.

Il Mediatore presenta ogni anno una relazione al Parlamento europeo e tiene i deputati regolarmente al corrente delle sue attività fornendo loro copie delle sue pubblicazioni nel corso dell'anno. Nel 2005 sono state distribuite agli eurodeputati nove pubblicazioni. Il Mediatore e la commissione per le petizioni del Parlamento europeo intrattengono fruttuosi rapporti di lavoro che, tra l'altro, comportano, ove opportuno, il reciproco trasferimento dei casi in maniera da offrire il servizio più efficace possibile ai cittadini europei. Il Mediatore fornisce inoltre consulenza ai denunciati che si adoperano per modificare la legislazione o la politica comunitaria in riferimento alla possibilità di trasmettere una petizione al Parlamento. I rapporti tra il Mediatore europeo e la commissione per le petizioni si sono costantemente rafforzati nel 2005, anche grazie alla relazione Mavrommatis sulle attività del Mediatore per il 2004, nella quale si sottolinea l'importanza di tali rapporti di lavoro costruttivi. In occasione di una riunione della commissione per le petizioni tenutasi il 12 ottobre 2005, il Mediatore, conformemente all'articolo 195, paragrafo 3, del regolamento interno del Parlamento, si è impegnato a presentarsi dinanzi alla commissione, su propria richiesta, ogni qual volta presenti una relazione speciale al Parlamento.

Rapporti con difensori civici e organismi analoghi

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 a livello nazionale, regionale e locale. Tale collaborazione è parimenti fondamentale per seguire gli sviluppi importanti che intervengono nel mondo dei difensori civici, scambiare informazioni sulla normativa comunitaria e condividere le migliori prassi. Tale collaborazione si concretizza prevalentemente sotto gli auspici della rete europea dei difensori civici, sebbene il Mediatore europeo partecipi anche a conferenze, seminari e incontri al di fuori della rete.

La rete europea di difensori civici

La rete europea di difensori civici, che ha conosciuto uno sviluppo costante trasformandosi in un potente strumento di collaborazione, è di primaria importanza per il Mediatore europeo. Attualmente la rete comprende quasi 90 uffici in 30 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. Esiste un efficace meccanismo di cooperazione per il trattamento dei casi, il che è particolarmente importante, visto che molti denunciati si rivolgono al Mediatore europeo per problemi che, in realtà, riguardano l'amministrazione nazionale, regionale o locale e, in molti casi, possono essere risolti efficacemente dal difensore civico del paese interessato. Pertanto, laddove possibile, il Mediatore europeo trasferisce i casi direttamente ai difensori civici nazionali e regionali, oppure fornisce una consulenza appropriata al denunciante. Nel corso del 2005, il Mediatore ha suggerito a 945 denunciati di rivolgersi ad un difensore civico nazionale o regionale e ha trasferito 91 denunce direttamente al difensore civico competente. I difensori civici che fanno parte della rete godono inoltre di una posizione privilegiata per informare i cittadini in merito ai loro diritti sanciti dalla legislazione comunitaria e alle modalità per esercitarli e difenderli.

Oltre a sistematici 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. Il Mediatore europeo fornisce direttamente la risposta, oppure, ove del caso, gira il quesito ad un'altra istituzione o un altro organismo comunitario affinché vi risponda. Nel 2005, sono pervenute quattro richieste di informazioni (due da difensori civici nazionali e due da difensori civici regionali) e tre sono state archiviate (tra cui due presentate nel 2004).

La rete si adopera parimenti per condividere esperienze e migliori prassi attraverso seminari e incontri, un bollettino pubblicato periodicamente, un forum di discussione elettronico e un servizio elettronico quotidiano di notizie.

I seminari dei difensori civici nazionali, organizzati congiuntamente dal Mediatore europeo e da un omologo nazionale, si tengono ogni due anni. Il quinto, organizzato dal difensore civico



nazionale olandese, Roel FERNHOUT, e dal Mediatore europeo, si è svolto all'Aia, Paesi Bassi, dall'11 al 13 settembre 2005. Il seminario prevedeva anche una cena di gala per celebrare il decennale dell'istituzione della figura del Mediatore europeo, che ha offerto al Mediatore DIAMANDOUROS un'opportunità per ringraziare i suoi colleghi per l'insostituibile sostegno da loro prestato nel primo decennio di attività del suo ufficio.

Tale seminario è stato il primo al quale abbiano partecipato i difensori civili dei paesi candidati e il primo dopo il più grande allargamento della storia dell'Unione. All'incontro erano infatti presenti tutti e 25 gli Stati membri dell'Unione europea, nonché Croazia, Romania, Islanda e Norvegia. Il tema del seminario — *The role of ombudsman institutions and similar bodies in the application of EU law* («Il ruolo dell'istituto dei difensori civili e organismi analoghi nell'applicazione del diritto comunitario») — è stato considerato estremamente rilevante per i difensori civili di tutta l'Unione allargata. In quanto organi di vigilanza, i difensori civili sono chiamati a svolgere un ruolo fondamentale per garantire la piena e corretta applicazione del diritto comunitario negli Stati membri. I dibattiti all'Aia si sono concentrati sui modi migliori in cui i difensori civili possono collaborare per svolgere adeguatamente il loro ruolo e sono state tratte importanti conclusioni in merito alla futura collaborazione tra membri della rete. I progressi compiuti nell'ambito di tali iniziative saranno esaminati in occasione del prossimo seminario dei difensori civili nazionali previsto a Strasburgo nel 2007.

Nel 2005, *l'European Ombudsmen — Newsletter* si è confermata un preziosissimo strumento per lo scambio di informazioni sul diritto comunitario e le migliori prassi. Nei due numeri pubblicati in aprile e ottobre sono stati affrontati temi come la futura Agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione europea, l'accesso ai documenti e la protezione dei dati, la discriminazione e gli ostacoli alla libera circolazione, i problemi carcerari in diversi Stati membri, l'erogazione di prestazioni sanitarie nonché i problemi incontrati dagli immigranti. Il forum di discussione e il forum di scambio di documenti del Mediatore, ambedue elettronici, hanno continuato a svilupparsi nel corso dell'anno, consentendo agli uffici di condividere informazioni attraverso l'invio di domande e risposte. Sono state avviate diverse discussioni importanti su temi diversi quali il prestito gratuito di libri da parte delle biblioteche pubbliche o la possibilità che le decisioni dei difensori civili siano rese pubbliche in Internet. Inoltre, in tutti i giorni lavorativi, è stato pubblicato *l'Ombudsman Daily News*, servizio elettronico di notizie del Mediatore, con articoli, comunicati stampa e annunci degli uffici di ogni paese facente parte della rete.

Le visite informative ai difensori civili negli Stati membri e nei paesi candidati si sono anch'esse rivelate estremamente efficaci per lo sviluppo della rete e rappresentano un mezzo eccellente per diffondere la conoscenza del ventaglio di mezzi di comunicazione che essa mette a disposizione.

Incontri

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 civili. Al fine di promuovere la figura del difensore civico, discutere in merito ai rapporti interistituzionali e scambiare le migliori prassi, egli ha partecipato ad una serie di eventi organizzati dai difensori civili nazionali e regionali e ha incontrato moltissimi difensori civili e rappresentanti degli uffici dei difensori civili all'interno dell'Unione europea e al di fuori di essa.

Attività di comunicazione

Sempre attento alla sensibilizzazione dei cittadini al loro diritto di presentare denunce, il Mediatore ha colto l'opportunità offerta dalla celebrazione del decennale dell'istituzione per organizzare od ospitare una serie di eventi volti a diffondere la conoscenza del suo ruolo. Il 28 ottobre, *l'Institut des hautes études européennes* dell'*Université Robert Schuman* di Strasburgo ha organizzato una conferenza dal titolo *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* («Il Mediatore europeo — bilancio e prospettive»). Hanno partecipato all'evento, inaugurato dalla senatrice e sindaco di Strasburgo Fabienne KELLER, oltre 80 rappresentanti del mondo accademico, studenti, avvocati, membri del personale dell'Unione europea e altri. Il 6 dicembre, il Mediatore ha organizzato due eventi a Bruxelles intitolati *The European Ombudsman: 10 years, 20 000 complaints — too many? too few?* («Il Mediatore europeo: 10 anni, 20 000 denunce — troppe o troppo poche?»). Organizzati in collaborazione con il Centro europeo di giornalismo, gli eventi sono stati proposti sotto forma di seminario per la stampa



e laboratorio pubblico rivolti a mezzi di comunicazione, ONG, gruppi di interesse, rappresentanze regionali e locali nonché a cittadini interessati all'operato del Mediatore. I dibattiti svoltisi in tali occasioni hanno sollevato temi di riflessione importanti per il Mediatore alle porte del secondo decennio di attività dell'istituzione.

Nel 2005, il Mediatore ha proseguito le visite informative negli Stati membri con una visita in novembre nel Regno Unito in occasione della quale ha incontrato cittadini, potenziali denunciatori, amministratori nonché rappresentanti politici e del settore giudiziario. La visita si è dimostrata un mezzo eccellente per migliorare la conoscenza dei propri diritti da parte dei cittadini, innalzando il profilo dell'operato del Mediatore presso importanti esponenti del potere giudiziario, legislativo ed esecutivo nonché arricchendo la già preziosa collaborazione del Mediatore con i difensori civici britannici suoi omologhi.

Il Mediatore e il suo personale hanno continuato a approfondire impegno per presentare il lavoro dell'ufficio in occasione di conferenze, seminari e incontri organizzati nel corso dell'anno con circa 120 presentazioni. Tali incontri hanno contribuito a promuovere la conoscenza del lavoro del Mediatore presso sia potenziali denunciatori che cittadini interessati.

Del pari sono proseguite le attività svolte per i mass media con la distribuzione di 17 comunicati stampa a giornalisti in tutta Europa. Il Mediatore ha rilasciato oltre 50 interviste a giornalisti della carta stampata, della televisione e dei mezzi di comunicazione elettronica a Strasburgo, Bruxelles e altrove. Egli ha inoltre illustrato il proprio operato e risposto a domande in occasione di conferenze stampa e incontri.

Il materiale sul lavoro del Mediatore è stato largamente diffuso nel corso dell'anno, soprattutto durante le giornate aperte organizzate dal Parlamento europeo. La giornata aperta di Bruxelles, tenutasi il 30 aprile, è stata sfruttata per lanciare la cartolina del decennale del Mediatore europeo in 24 lingue. Il Mediatore ha inoltre prodotto un volume commemorativo del decennale dal titolo *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* («Il Mediatore europeo: origini, istituzione, evoluzione»), pubblicato in versione con copertina sia rigida che morbida e presentato all'Aia nell'ambito del quinto seminario dei difensori civici nazionali. Nel 2005 è stata altresì pubblicata un'edizione rinnovata del Codice europeo di buona condotta amministrativa in 24 lingue, distribuita in oltre 100 000 copie a difensori civici, eurodeputati, capi di istituzioni e organismi dell'Unione europea, rappresentanze della Commissione e uffici del Parlamento negli Stati membri, punti di contatto e reti dell'Unione europea, amministrazioni pubbliche a livello nazionale e regionale degli Stati membri nonché cittadini e organizzazioni che abbiano dimostrato particolare attenzione per il lavoro delle istituzioni comunitarie, pubblicazione che ha destato grande interesse e per la quale alla fine dell'anno sono risultate pervenute richieste per svariate migliaia di copie ulteriori.

Tali pubblicazioni sono state tutte rese disponibili sul sito Internet del Mediatore, unitamente a decisioni, comunicati stampa, statistiche e dettagli delle sue attività di comunicazione, sistematicamente pubblicati. Nel 2005 è stata inoltre creata una nuova sezione del sito Internet interamente dedicata al decennale dell'istituzione contenente il volume commemorativo nonché diversi documenti relativi agli eventi organizzati per celebrarlo, e una nuova sezione contenente documenti storici riguardanti la creazione dell'istituto del Mediatore.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2005, le homepage del sito Internet del Mediatore sono state visitate 304 300 volte. La versione del sito più consultata è stata quella in lingua inglese, con 71 166 visite, seguita da quella francese, italiana, spagnola, tedesca e polacca. In termini di provenienza geografica delle visite, i visitatori più numerosi sono stati i belgi (27 517 visite), seguiti da italiani, spagnoli, francesi, tedeschi e polacchi.

Sviluppi interni

Nel 2005, il Mediatore ha proseguito i suoi sforzi per garantire che l'istituzione fosse pronta a gestire denunce presentate da cittadini dei 25 Stati membri nelle 21 lingue del trattato.

Nel corso dell'anno, l'ufficio amministrazione e finanze del Mediatore è stato riorganizzato dividendolo in quattro settori, ossia amministrazione, finanze, trattamento delle denunce e comunicazione, al fine di garantire una maggiore specializzazione all'interno dei singoli settori,



coordinati dal capo dell'ufficio. All'interno dell'ufficio legale si sono rafforzate le procedure per il controllo di qualità e il trattamento dei casi in maniera da garantire un monitoraggio coerente e un trattamento affidabile di un numero maggiore di denunce da parte di un gruppo ampliato di funzionari dell'ufficio legale.

Il numero dei posti previsti dall'organigramma dell'ufficio del Mediatore è passato da 38 nel 2004 a 51 nel 2005, come previsto dal piano di bilancio pluriennale adottato dal Parlamento nel 2002, il quale prevedeva l'introduzione graduale di nuovi posti in relazione all'allargamento del 2003-2005. Nel bilancio per il 2006 adottato dalle autorità di bilancio nel 2005 si prevede un incremento a 57 posti, principalmente imputabile al prossimo allargamento dell'Unione europea (Bulgaria e Romania) e all'attuazione della decisione di giungere alla piena autonomia dai servizi del Parlamento per quanto concerne la gestione del personale dell'ufficio. Una delle priorità di questo decimo anno dell'istituzione è stata infatti la revisione degli accordi di cooperazione esistenti con il Parlamento al fine di adeguarli alle nuove realtà. Per l'inizio del 2006 si è prevista la firma di un nuovo accordo inteso a preservare un'intensa collaborazione con il Parlamento in tutti i campi in cui sono possibili sostanziali economie di scala e risparmi di bilancio.

Il Mediatore ha presentato il bilancio per il 2006 secondo una nuova struttura (basata su nomenclature), il cui scopo è aumentare la trasparenza e agevolare un migliore controllo da parte dell'autorità di bilancio, consentendo un maggiore controllo delle uscite di natura simile che, nella struttura utilizzata sino ad oggi, erano distribuite in diversi titoli o capitoli. Gli stanziamenti complessivi per il 2006 sono pari a 7 682 538 euro (rispetto a 7 312 614 euro nel 2005).

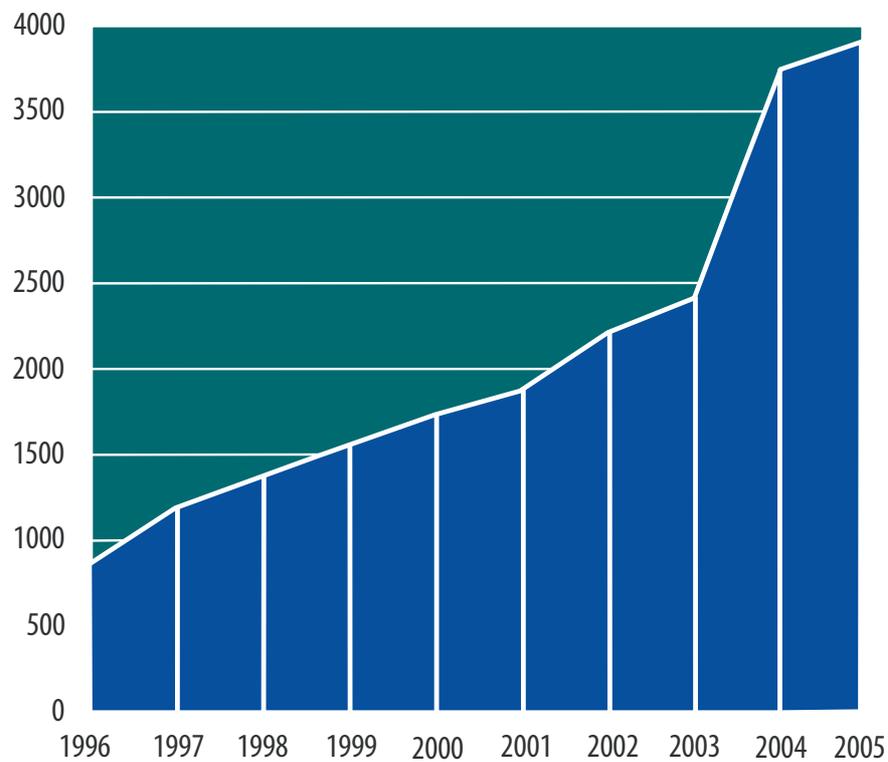


STATISTICHE

1 CASI TRATTATI NEL 2005

1.1	NUMERO DI CASI COMPLESSIVAMENTE ESAMINATI NEL 2005	4 416 ¹
	– Indagini pendenti al 31.12.2004	284 ²
	– Denunce in corso di esame di ricevibilità al 31.12.2004	207
	– Denunce ricevute nel 2005	3 920 ³
	– Indagini su iniziativa del Mediatore europeo	5

Aumento delle denunce 1996-2005



¹ Di cui 389 sullo stesso argomento, che sono state riunite nell'ambito di un'indagine unica comune (54 presentate nel 2004 e 335 pervenute nel 2005).

² Di cui otto su iniziativa del Mediatore europeo e 276 a seguito di denunce.

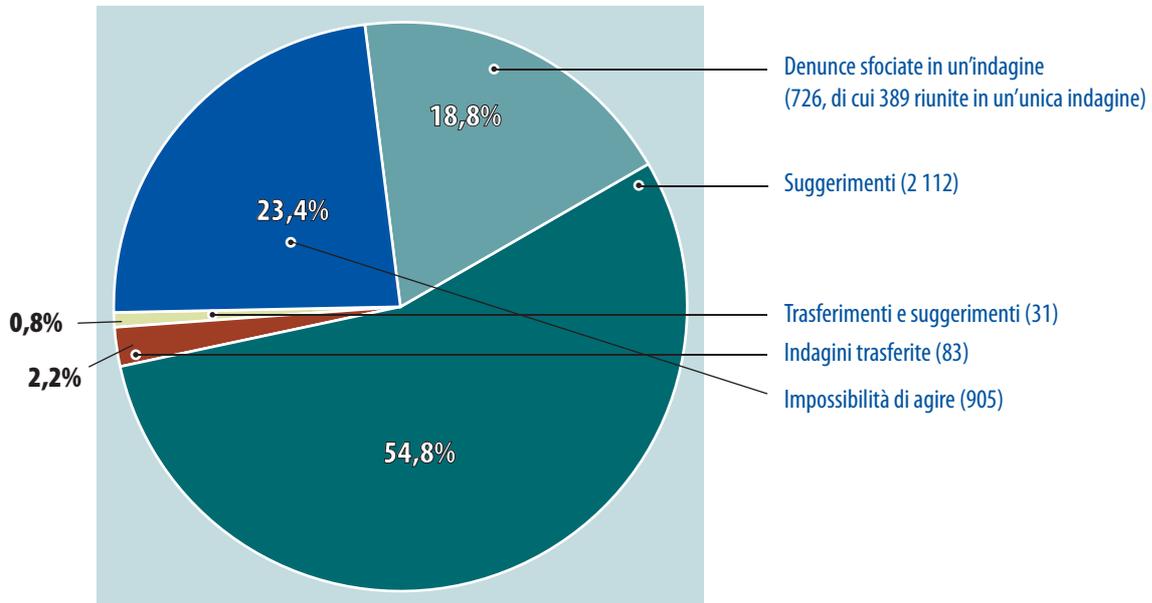
³ Di cui 335 sullo stesso argomento, come segnalato nella nota 1.



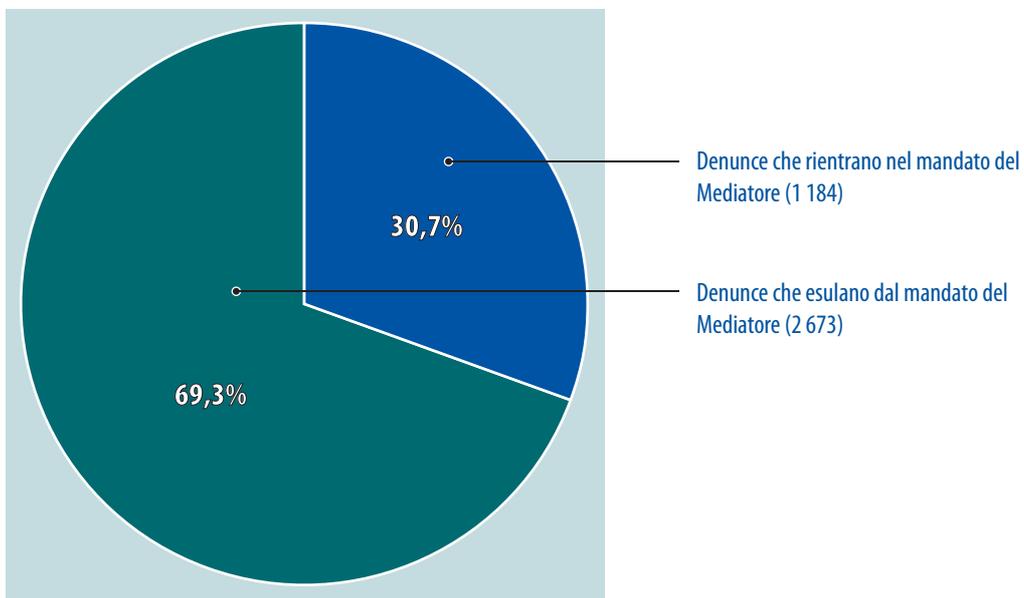
1.2 ESAME DELLA RICEVIBILITÀ O IRRICEVIBILITÀ CONCLUSO 93%

1.3 CLASSIFICAZIONE DELLE DENUNCE

1.3.1 Classificazione per tipo di azione adottata dal Mediatore europeo a favore dei denunciati

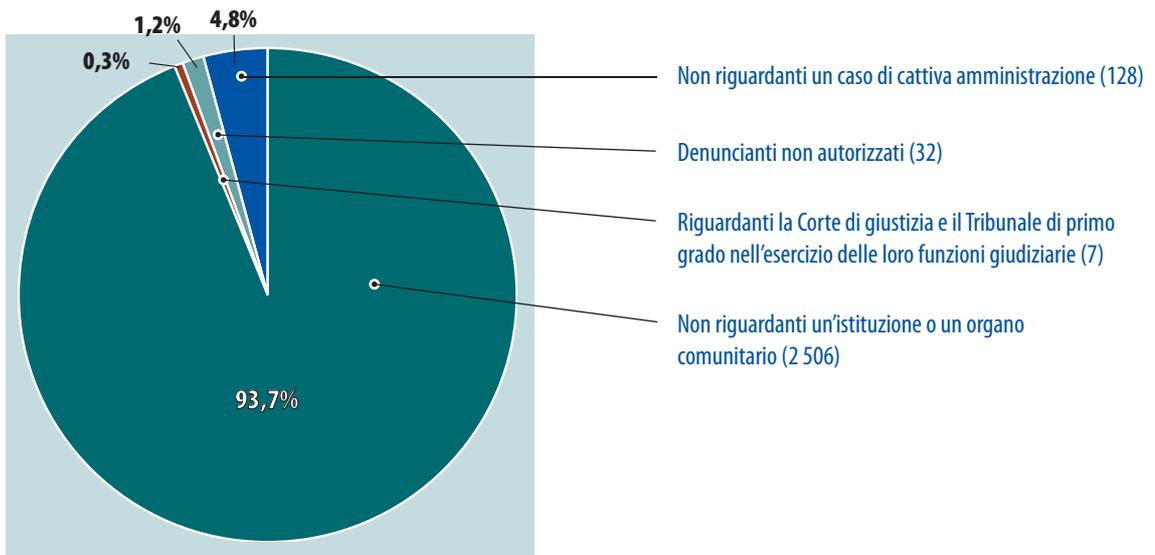


1.3.2 Classificazione in base al mandato del Mediatore europeo

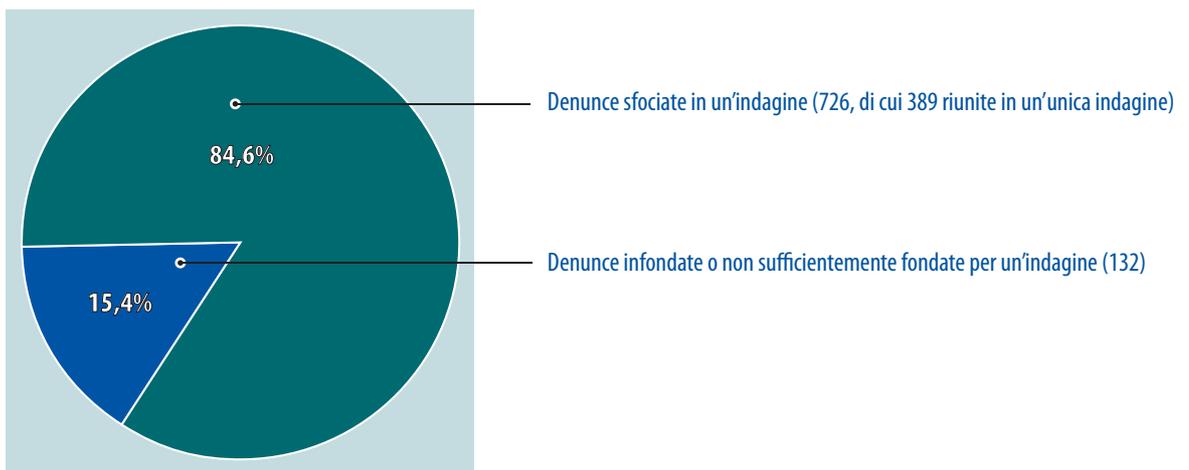
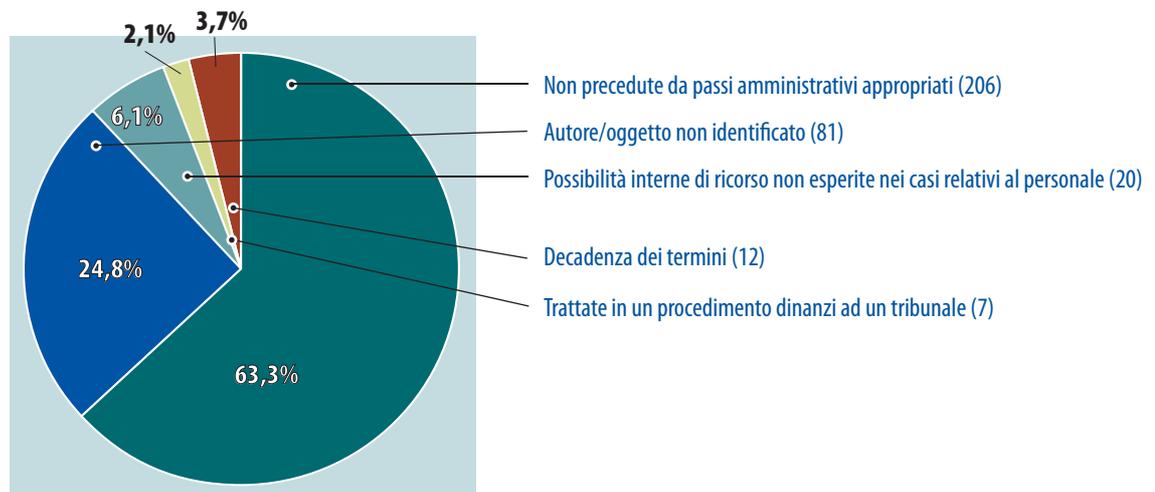




DENUNCE CHE ESULANO DAL MANDATO DEL MEDIATORE



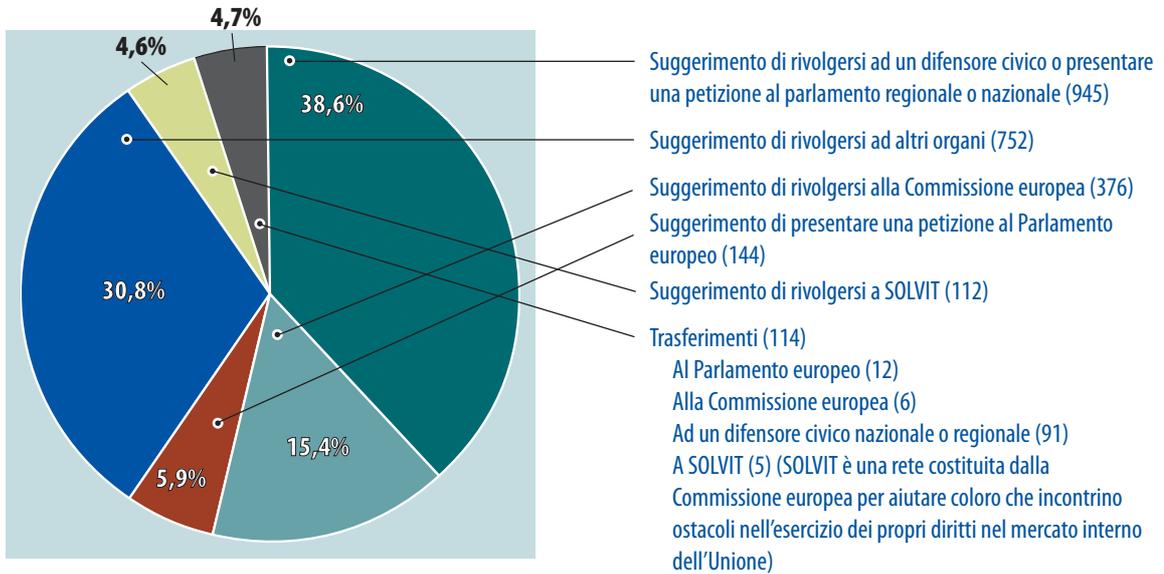
DENUNCE CHE RIENTRANO NEL MANDATO DEL MEDIATORE EUROPEO

Denunce ricevibili*Denunce irricevibili*



2 TRASFERIMENTI E SUGGERIMENTI

(In alcuni casi sono possibili più suggerimenti)

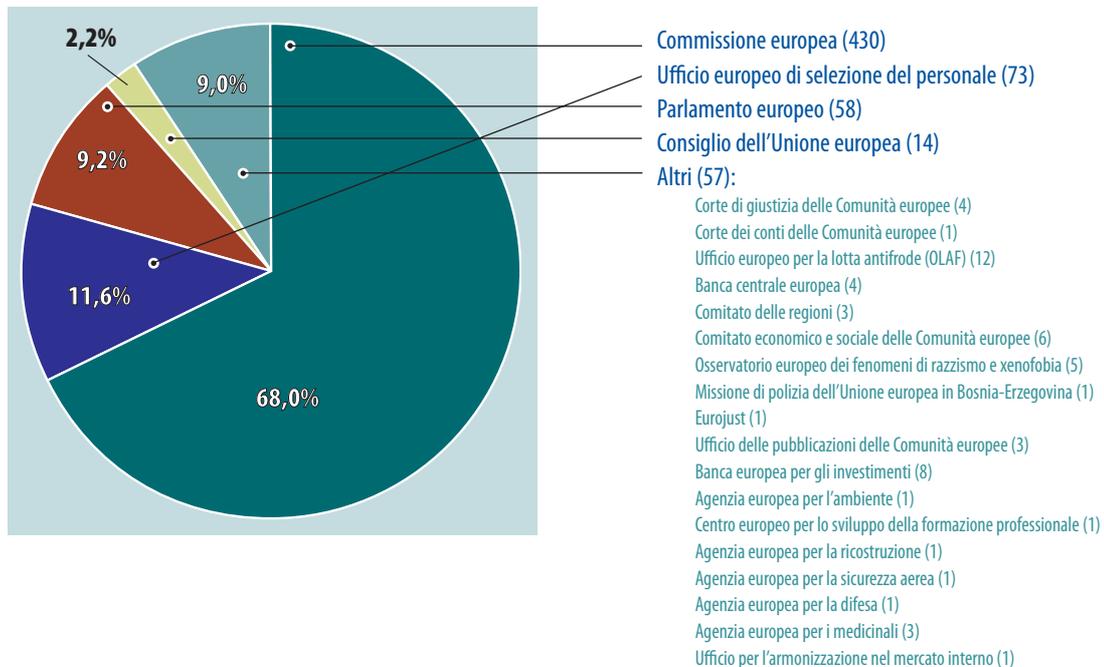


3 INDAGINI CONDOTTE NEL 2005 627⁴

Nel 2005, il Mediatore europeo ha svolto 627 indagini, di cui 343 avviate nel 2005 (cinque di propria iniziativa) e 284 ancora pendenti al 31.12.2004.

3.1 ISTITUZIONI E ORGANISMI SOTTOPOSTI A INDAGINE

(In alcuni casi sono coinvolti in un'unica indagine due o più istituzioni od organismi)

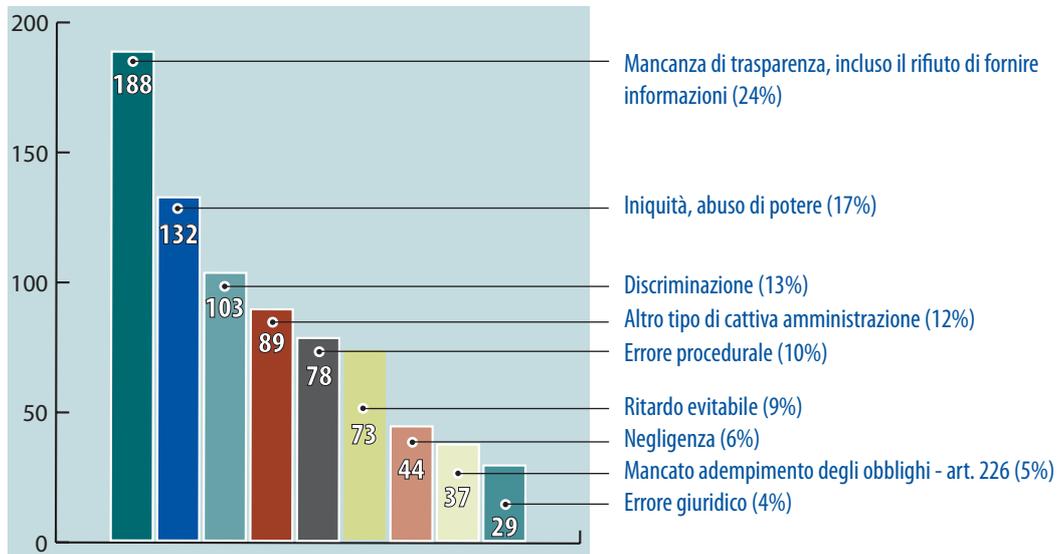


⁴ Come osservato poc'anzi, i 389 casi citati nelle precedenti note al punto 1.1 sono stati riuniti nell'ambito di un'unica indagine comune.



3.2 TIPO DI PRESUNTA CATTIVA AMMINISTRAZIONE DENUNCIATO

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

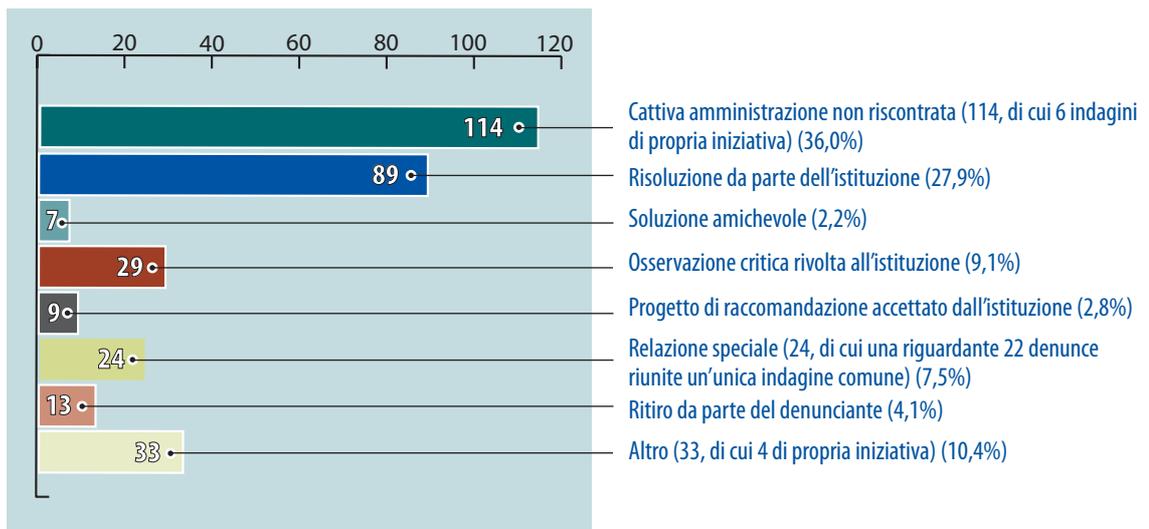


3.3 PROPOSTE DI SOLUZIONE AMICHEVOLE, PROGETTI DI RACCOMANDAZIONE E RELAZIONI SPECIALI STILATI NEL 2005

– Proposte di soluzione amichevole.....	22
– Progetti di raccomandazione.....	20
– Relazioni speciali.....	3 ⁵

3.4 INDAGINI CHIUSE CON DECISIONE MOTIVATA..... 312⁶

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



⁵ Una delle relazioni speciali riguardava 22 denunce.

⁶ Di cui dieci su iniziativa del Mediatore.



4 ORIGINE DELLE DENUNCE REGISTRATE NEL 2005

4.1 ORIGINE DELLE DENUNCE

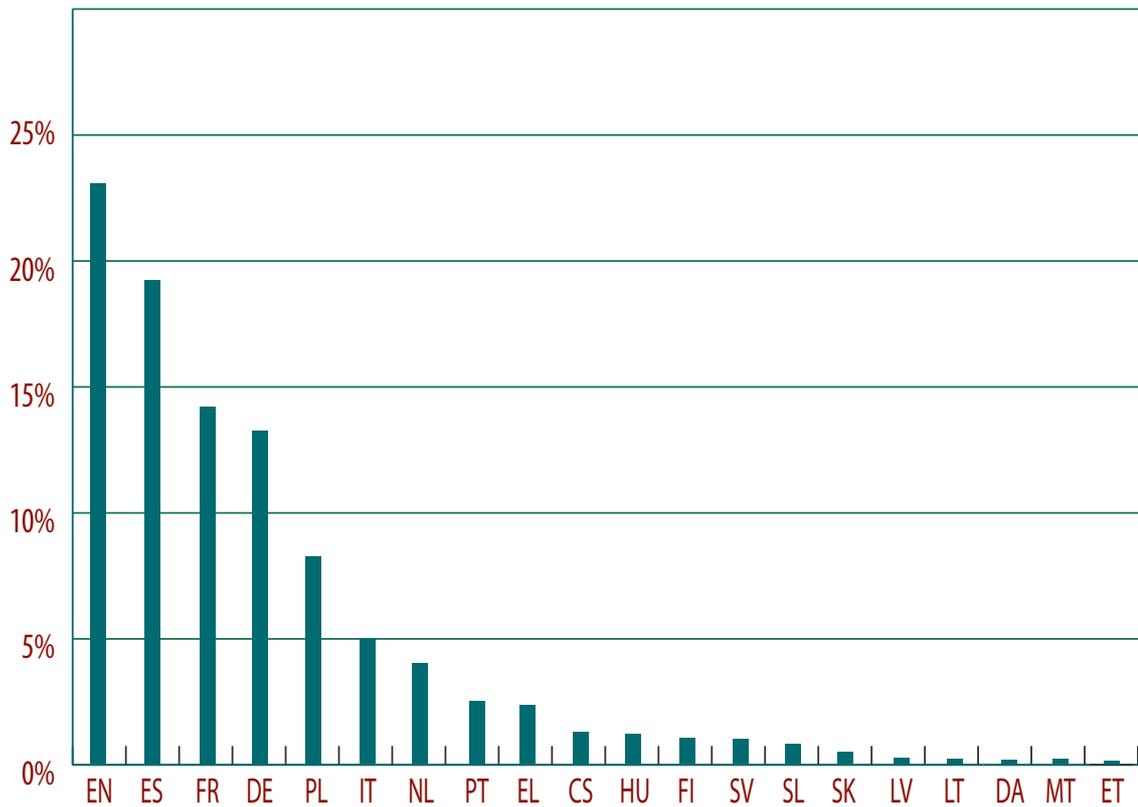


Società e associazioni
5,5% (215)



Privati cittadini
94,5% (3 705)

4.2 RIPARTIZIONE LINGUISTICA DELLE DENUNCE



4.3

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DELLE DENUNCE

Paese	Numero di denunce	% di denunce	Popolazione dell'UE in %	Indice ¹
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Cipro	57	1,5	0,2	8,7
Lussemburgo	33	0,8	0,1	8,5
Belgio	252	6,4	2,3	2,8
Slovenia	47	1,2	0,4	2,8
Spagna	775	19,8	9,5	2,1
Irlanda	64	1,6	0,9	1,8
Grecia	134	3,4	2,4	1,4
Portogallo	114	2,9	2,3	1,3
Finlandia	55	1,4	1,1	1,2
Polonia	346	8,8	8,3	1,1
Austria	75	1,9	1,8	1,1
Repubblica ceca	80	2,0	2,2	0,9
Svezia	69	1,8	2,0	0,9
Ungheria	76	1,9	2,2	0,9
Lituania	24	0,6	0,7	0,8
Paesi Bassi	103	2,6	3,5	0,7
Francia	380	9,7	13,2	0,7
Slovacchia	32	0,8	1,2	0,7
Lettonia	13	0,3	0,5	0,7
Germania	410	10,5	17,9	0,6
Italia	215	5,5	12,7	0,4
Regno Unito	197	5,0	13,1	0,4
Estonia	4	0,1	0,3	0,4
Danimarca	16	0,4	1,2	0,4
Altri	309	7,9		

¹ Il dato è stato calcolato dividendo la percentuale di denunce per la percentuale di popolazione. 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.



COME CONTATTARE IL MEDIATORE EUROPEO

INDIRIZZO POSTALE

Mediatore europeo
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasburgo Cedex
Francia

TEL.

+33 3 88 17 23 13

FAX

+33 3 88 17 90 62

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:

eo@ombudsman.europa.eu

INDIRIZZO INTERNET:

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

IL MEDIATORE EUROPEO CONDUCE INDAGINI SU CASI DI CATTIVA AMMINISTRAZIONE NELL'AZIONE DELLE ISTITUZIONI ED ORGANI COMUNITARI



www.ombudsman.europa.eu