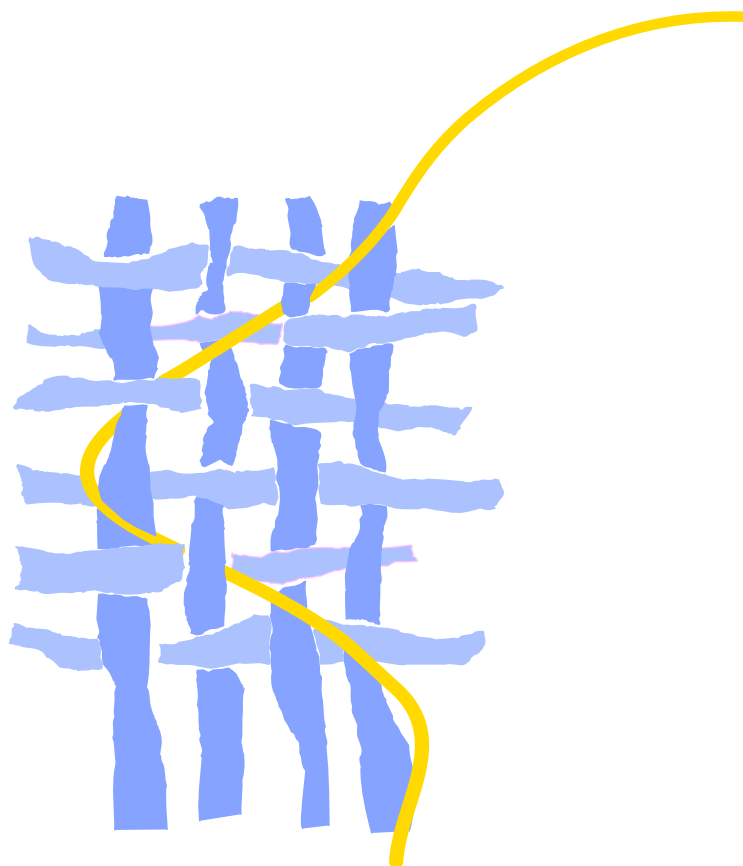


IL MEDIATORE EUROPEO



**RELAZIONE ANNUALE 2006
COMPENDIO E STATISTICHE**

INTRODUZIONE

Come ogni anno, mi accingo a completare la relazione annuale, la più importante pubblicazione del Mediatore europeo. Questo compito mi consente, da un lato, di stilare un bilancio dei risultati raggiunti nei dodici mesi trascorsi e, dall'altro, di identificare gli ambiti suscettibili di miglioramento. Le pagine seguenti rappresentano l'esito di questa riflessione.

Il compito principale del Mediatore europeo: offrire sostegno ai denunciati

Il numero di reclami ricevuti nel 2006 conferma i record registrati nel 2005 e nel 2004. Il livello di denunce sembra pertanto essersi assestato intorno a 320 per mese. Nella maggior parte dei casi, è stata avviata un'indagine e la relativa denuncia trasmessa ad un organo competente oppure il Mediatore ha suggerito le sedi cui rivolgersi per ottenere una soluzione tempestiva ed efficace della questione. Il compendio della relazione annuale offre una rassegna dei casi trattati nel 2006 mentre ai capitoli 2 e 3 della versione integrale ciascun caso è presentato in dettaglio.

Molti esempi di buona prassi

La sintesi contenuta nel presente documento dimostra che le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea hanno sovente reagito in modo positivo alle questioni poste loro dal Mediatore europeo. Si riportano, in modo particolare, sei esempi di buona prassi, fra cui, un caso in cui la Commissione europea ha rivisto la propria interpretazione della direttiva sulla tutela dei dati in considerazione dei timori sollevati da un cittadino, la risposta costruttiva della Banca europea per gli investimenti concernente un caso di accesso ai documenti nonché la decisione del Parlamento europeo di abolire i limiti d'età per i tirocinanti presso l'istituzione. Si tratta di casi che meritano di essere presi ad esempio come modelli di buona amministrazione per tutte le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea. Questo compendio ne riporta una presentazione in dettaglio. Essi figurano inoltre elencati nell'allegato D della relazione completa.

E qualche occasione perduta

Da quando ho assunto l'incarico di Mediatore europeo, il 1° aprile 2003, mi sono impegnato per promuovere una cultura del servizio all'interno dell'amministrazione dell'Unione europea. Una cultura che i cittadini meritano. La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea include il diritto alla buona amministrazione e noi abbiamo l'obbligo di onorare questa promessa.

Il modo di reagire alle denunce della pubblica amministrazione rappresenta un indicatore fondamentale della sua attenzione per il singolo cittadino. Nonostante i progressi raggiunti, nel 2006 si è altresì registrato un aumento del numero di casi conclusi con un'osservazione critica insieme a un'altrettanto significativa riduzione dei casi in cui è stato possibile giungere ad una soluzione amichevole. Si osserva del pari una deplorabile tendenza a non accettare o attuare i progetti di raccomandazione del Mediatore da parte delle istituzioni.

Ciò desta preoccupazione ove si auspichi ad un progresso delle relazioni tra l'Unione europea e i suoi cittadini. Le denunce rappresentano non soltanto un'opportunità di migliorare il sistema ma anche di dimostrare la volontà di una data istituzione od organismo di rispettare il diritto fondamentale del cittadino ad una corretta amministrazione. Dal punto di vista dell'uomo della strada, infatti, potrebbe non essere sempre agevole conciliare il concetto di "avvicinare l'ente ai cittadini" tanto spesso enunciato dalle istituzioni con il fatto che altrettanto spesso esse lasciano cadere nel vuoto le occasioni offerte dal Mediatore per migliorare tali rapporti.

Il problema sembrerebbe derivare in parte dal fatto che, sebbene i principi di buona amministrazione impongano ben più che una mera astensione dall'assumere condotte illecite, tale concetto non sembra ancora sufficientemente compreso e interiorizzato dall'amministrazione pubblica e dai suoi funzionari. Nel 2007 seguirò pertanto a ribadire questo aspetto fondamentale. Inoltre, affinché il nostro impegno abbia un impatto duraturo, nel corso dell'anno intendo svolgere e pubblicare studi concernenti il seguito dato alle osservazioni supplementari ed alle critiche formulate del Mediatore nel 2006. Nell'auspicio che ciò possa incitare le istituzioni coinvolte a migliorare le loro prassi a vantaggio dei cittadini.

Collaborare con le istituzioni per promuovere una cultura del servizio

Il 70% delle indagini del Mediatore europeo concerne la Commissione europea. È dunque importante che quest'ultima assuma un ruolo guida nel promuovere una cultura del servizio. A tal fine, è stata indetta una serie di incontri bilaterali con ciascun commissario europeo onde ribadire l'assolutezza dei principi di buona amministrazione ed esaminare quelle indagini avviate dal Mediatore europeo a seguito di denuncia che hanno destato maggiore apprensione. L'apertura e l'impegno degli 11 commissari finora incontrati sono una chiara dimostrazione di quanto anch'essi apprezzino l'importanza di rispondere in maniera costruttiva alle denunce. I miei incontri con le altre istituzioni e gli altri organismi dell'Unione europea sono stati altrettanto incoraggianti; maggiori dettagli in proposito sono riportati nel capitolo 4 della presente relazione.

Promuovere la sussidiarietà dei rimedi

Tenendo conto del numero significativo di denunce che il Mediatore europeo riceve ogni anno e che esulano dal suo mandato, per tutto l'arco del 2006 ci siamo adoperati per promuovere la sussidiarietà dei rimedi. Molti di coloro che si rivolgono al Mediatore europeo sembrano non essere a conoscenza dei rimedi extragiudiziali disponibili all'interno degli Stati membri o del fatto che i difensori civici nazionali e regionali siano competenti a trattare le loro denunce, compresi i casi in cui è chiamato in causa il diritto comunitario. La rete europea dei difensori civici è una risorsa fondamentale nell'aiutare i difensori civici nazionali e regionali a trattare i casi che coinvolgono il diritto comunitario nella maniera più efficiente possibile. Nel 2006, oltre il 75% delle denunce pervenute esulava dalle competenze del Mediatore e riguardava, soprattutto, amministrazioni nazionali o regionali negli Stati membri. Nella stragrande maggioranza dei casi, la competenza spettava a un altro membro della rete europea dei difensori civici. In queste situazioni, e previo consenso del denunciante, la denuncia è stata direttamente trasmessa al

difensore civico competente oppure è stato consigliato al denunciante l'organo cui rivolgersi. Sebbene si tratti di un'attività senza dubbio utile per i cittadini, sarebbe chiaramente preferibile per costoro contattare in prima istanza il difensore civico competente.

Una più mirata strategia delle comunicazioni

Tramite la rete europea dei difensori civici, ci stiamo adoperando per indirizzare i cittadini verso il difensore civico competente, fornendo informazioni chiare e comprensibili circa i mezzi di ricorso disponibili a livello europeo, nazionale e regionale. Le informazioni giungono ai cittadini mediante il sito web del Mediatore europeo in cui sono riportati i link dei siti web dei difensori civici nazionali e regionali (consultati l'anno scorso più di 44 000 volte). Le pubblicazioni del Mediatore provvedono a divulgare informazioni presenti in rete e, inoltre, sono svolte presentazioni congiunte con i difensori civici nazionali o regionali competenti nel corso di visite informative negli Stati membri.

Parallelamente alle attività intraprese tramite la rete, abbiamo inoltre intensificato la nostra comunicazione in generale. Sono state elaborate tre strategie per raggiungere il pubblico: una strategia globale per i mass media, un piano per ristrutturare radicalmente il sito internet del Mediatore europeo e un'attenta politica di comunicazione per raggiungere più efficacemente i potenziali denunciatori. Quest'ultimo è un aspetto fondamentale per ridurre l'attuale percentuale di denunce che esulano dal mandato del Mediatore europeo. Lo scopo sotteso alle tre azioni è di garantire che tutti coloro che intendano presentare denuncia al Mediatore europeo sappiano come fare, mentre le denunce che non rientrano nella sfera di competenza del Mediatore medesimo siano correttamente presentate all'autorità competente. Queste attività di comunicazione dovrebbero contribuire, nel contempo, a sensibilizzare l'opinione pubblica circa il ruolo del Mediatore europeo a garanzia di una corretta amministrazione comunitaria.

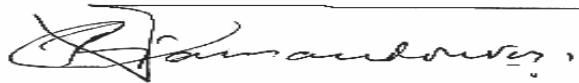
Ritiro del personale

Cosa vuol dire buona amministrazione, sia a livello concettuale che procedurale? Cosa si può fare per dare ulteriore risalto e promuovere una cultura del servizio all'interno dell'ufficio del Mediatore? E come si fa a raggiungere la generalità dei cittadini o soltanto fasce determinate di essi? Ecco alcuni dei temi affrontati nel corso del primo ritiro del personale del Mediatore europeo, tenutosi nel mese di ottobre 2006. Un ritiro è un esercizio di riflessione che coinvolge tutto il personale di un'istituzione, finalizzato a migliorare e accrescere la comprensione dei valori e della missione dell'istituzione stessa nonché a promuoverne una diffusione efficace. Ogni membro del personale viene incoraggiato a partecipare attivamente alle delibere e ad esprimere la propria opinione sui diversi temi trattati. Al termine di questa esperienza la quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto l'iniziativa una risorsa utilissima e proficua, che merita di essere riproposta.

Tutte le attività riportate nell'introduzione sono trattate in maniera esaustiva nella relazione annuale, mentre una sintesi figura nella sezione Compendio e statistiche, pubblicata anche separatamente. È mio auspicio che entrambi questi documenti offrano al lettore un resoconto esauriente dell'operato del Mediatore europeo nel 2006 e invito tutti

ad approfondire la propria conoscenza dell'istituzione che ho l'onore di guidare. Da parte mia, guardo al 2007 come ad un anno ricco di sfide volte, da un lato, a collaborare con le istituzioni per una migliore amministrazione, dall'altro, a reimpostare il mio impegno in termini di comunicazione, affinché tutti coloro che possono aver bisogno dei servizi del Mediatore europeo siano opportunamente informati sul da farsi.

Strasburgo, 22 febbraio 2007



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

COMPENDIO

La dodicesima relazione annuale al Parlamento europeo illustra un resoconto delle attività del Mediatore europeo nel corso del 2006. Si tratta della quarta relazione annuale presentata dal P. Nikiforos DIAMANDOUROS, insediatosi il 1° aprile 2003.

STRUTTURA DELLA RELAZIONE

La relazione, ripartita su sei capitoli e quattro allegati, è introdotta da una prefazione personale del Mediatore, che illustra le principali attività dell'anno e i risultati raggiunti, delineando alcune prospettive per il futuro. Il presente compendio forma il capitolo 1 della relazione.

Nel capitolo 2 sono presentate le procedure adottate per trattare le denunce e per svolgere le indagini, unitamente ad un panorama dei casi esaminati durante l'anno e ad un'analisi tematica dei risultati raggiunti nei casi conclusi a seguito di un'indagine. L'analisi verte sulle conclusioni di fatto e di diritto più importanti contenute nelle decisioni emanate nel 2006.

Il capitolo 3 contiene una selezione delle sintesi delle decisioni del Mediatore adottate nel 2006, riguardanti soggetti e istituzioni al centro di denunce e di indagini di propria iniziativa. Tali sintesi sono organizzate in base al tipo di conclusione o di esito nonché per istituzione o organismo interessato. Il capitolo si chiude con le sintesi delle decisioni prese a seguito di indagini di propria iniziativa ed esempi di indagini presentate dai difensori civici nazionali e regionali.

Il capitolo 4, che riguarda i rapporti con altre istituzioni e organismi dell'Unione europea, esordisce sottolineando l'importanza di relazioni costruttive tra il Mediatore e istituzioni e organismi, e prosegue elencando le diverse riunioni e i vari eventi svoltisi in tale ambito nel 2006.

Il capitolo 5 verte sulle relazioni 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 è infine riportata una rassegna delle attività di comunicazione del Mediatore. Il capitolo è suddiviso in sei sezioni concernenti i fatti salienti dell'anno, le visite informative, le conferenze e le riunioni cui hanno partecipato il Mediatore e il suo ufficio, i rapporti con i mass media, le pubblicazioni e le comunicazioni on line.

L'allegato A presenta le statistiche sull'operato del Mediatore europeo nel 2006; gli allegati B e C forniscono raggugli sul bilancio e il personale dell'ufficio; l'allegato D contiene un elenco delle decisioni riportate nel capitolo 3 per numero, argomento e tipo di presunta cattiva amministrazione. Elenca inoltre i casi esemplari e tutti i casi conclusi con un'osservazione critica nel 2006.

SINTESI**La missione del Mediatore europeo**

La funzione del Mediatore europeo è istituita dal trattato di Maastricht in quanto parte della cittadinanza dell'Unione europea. Al Mediatore sono rivolte le denunce relative ai casi di cattiva amministrazione che coinvolgono 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. Il Mediatore ha elaborato una definizione di "cattiva amministrazione", approvata dal Parlamento europeo, che contempla il rispetto dei diritti umani, dello Stato di diritto e dei principi di una corretta amministrazione.

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

Denunce e indagini nel 2006

Nel 2006, sono state presentate al Mediatore 3 830 denunce. Ciò costituisce una lieve flessione (2%) rispetto al 2005¹, ma conferma comunque una stabilizzazione delle denunce al livello record raggiunto nel 2004. Il 57% di tutte le denunce pervenute nel 2006 è stato presentato mediante posta elettronica o tramite il modulo disponibile sul sito web dell'istituzione. In 3 619 casi, le denunce provenivano da privati cittadini, mentre 211 da associazioni o imprese.

In quasi il 70% dei casi, il Mediatore è stato in grado di aiutare il denunciante avviando un'indagine, trasferendo la denuncia a un organismo competente o fornendo consulenza riguardo alle sedi cui rivolgersi per una soluzione tempestiva ed efficace del problema.

Nel corso dell'anno, sono state aperte 258 indagini in seguito a denuncia. Inoltre, il Mediatore ha intrapreso nove indagini di propria iniziativa. Nel 2006, sono state condotte complessivamente 582 indagini, di cui 315 avviate nel 2005.

Al pari degli anni precedenti, la maggior parte delle indagini, ossia 387 (vale a dire il 66% del totale), ha interessato la Commissione europea. Ciò è comprensibile ove si consideri che le decisioni di quest'ultima incidono direttamente sui cittadini. Sono state altresì svolte 74 indagini (13% del totale) relative all'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), 49 (8%) riguardanti il Parlamento europeo e 11 (2%) concernenti il Consiglio dell'Unione europea.

Le fattispecie di presunta cattiva amministrazione si possono ripartire fra le seguenti tipologie: mancanza di trasparenza e rifiuto di fornire informazioni (25% dei casi), iniquità o abuso di potere (19%), carenze procedurali (12%), ritardi evitabili (9%),

¹ Va notato che, nel 2006, le denunce vertenti sulla stessa questione sono state 281, mentre, l'anno precedente, il numero di questo tipo di denunce era di 335.

discriminazione (9%), negligenza (8%), errori giuridici (5%) e mancato adempimento degli obblighi, ovvero casi in cui la Commissione europea ha ommesso di esercitare la propria funzione di “custode del trattato” nei confronti degli Stati membri (4%).

Sono inoltre pervenute 3 540 richieste individuali di informazioni tramite posta elettronica, rispetto alle 3 200 circa nel 2005 e nel 2004. A tutte è stata inviata una risposta individuale da parte di un membro competente dell’organico del Mediatore europeo.

L’esito delle indagini del Mediatore europeo

Nel 2006 il Mediatore ha archiviato 250 indagini, 247 delle quali relative a denunce e tre costituite da indagini di propria iniziativa. Di seguito è riportata una sintesi dei risultati.

Nessun riscontro di cattiva amministrazione

In 95 casi l’indagine del Mediatore non ha riscontrato gli estremi di cattiva amministrazione. Tale esito non è necessariamente negativo per il denunciante, il quale riceve quantomeno una spiegazione esaustiva dall’istituzione o dall’organismo interessato chiamato in causa in merito alle azioni condotte nonché il parere del Mediatore sul caso. Tra i casi in cui non sussistevano gli estremi di una cattiva amministrazione, nel 2006, figurano gli esempi seguenti:

- una denuncia riguardante la gestione da parte della Banca europea degli investimenti (BEI) delle richieste di informazioni sul possibile finanziamento di un progetto nella Repubblica ceca. Nella sua prima risposta, la BEI ha osservato che, in termini generali, il rifiuto di fornire l’accesso a queste informazioni era conforme alla politica e alle norme in vigore a quel tempo. Nel corso dell’indagine, è emerso un interesse pubblico correlato alle relazioni internazionali. Il Mediatore ha ritenuto non sussistente un’infrazione da parte della BEI della normativa sull’accesso alle informazioni e il caso è stato pertanto archiviato senza che venissero riscontrati gli estremi di una cattiva amministrazione. Tuttavia, la BEI è stata incoraggiata a fornire, in futuro, al richiedente spiegazioni adeguate dei motivi alla base di un rifiuto di informazioni, in modo da non dover arrivare ad una denuncia al Mediatore (3501/2004/PB);
- un partecipante di un concorso generale organizzato dall’Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) ha denunciato la scarsa trasparenza e la cattiva organizzazione del concorso e il fatto che il termine ultimo per l’iscrizione alle prove di selezione non era stato rispettato. In seguito ad indagine, il Mediatore ha riscontrato che l’EPSO aveva regolarmente fornito ai candidati, in conformità dell’invito a manifestare interesse, le informazioni riguardanti le fasi successive della procedura di selezione. Le informazioni fornite dall’EPSO sono state ritenute pertanto chiare ed adeguate e non sono stati riscontrati gli estremi di cattiva amministrazione (472/2006/DK);
- una società di traduzione svedese ha presentato denuncia in relazione ad un invito a presentare offerte, pubblicato dalla Corte di giustizia. Nell’invito figurava un

requisito non menzionato nel bando di gara originale e che la società non era in grado di soddisfare. Tuttavia, in conformità della normativa applicabile, alcuni requisiti possono essere specificati solo nell'invito a presentare offerte e non nel bando di gara. Contrariamente a quanto affermato dal denunciante, la Corte non aveva modificato le condizioni di gara nel corso della procedura. Il Mediatore non ha dunque riscontrato la sussistenza degli estremi di cattiva amministrazione. (2523/2005/TN)

Peraltro, anche ove non sussistano gli estremi di cattiva amministrazione, il Mediatore 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:

- con riferimento alla decisione del Parlamento di rigettare l'offerta inviata dal denunciante in risposta a un invito a presentare offerte, non sono stati riscontrati gli estremi di una cattiva amministrazione. Tuttavia, il Mediatore ha richiamato l'attenzione del Parlamento su un'affermazione concernente la sua discrezionalità nelle procedure di appalto. Tale affermazione non era consona con l'invito a presentare proposte di cui al caso in oggetto né con i principi di corretta amministrazione riguardanti l'esercizio dei poteri discrezionali (1315/2005/BB);
- in relazione alla denuncia di un candidato che non aveva superato un concorso, il Mediatore ha suggerito all'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) di inviare una lettera interlocutoria ogniqualvolta l'autorità contraente preveda che, ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 2, dello Statuto, la risposta a un ricorso venga inoltrata dopo lo scadere del termine di quattro mesi. Nella fattispecie, l'EPSO si è scusato per il ritardo. Inoltre, a fronte della specifica obiezione sollevata dall'EPSO, il Mediatore ha colto l'opportunità di rammentare la sua facoltà di esaminare la legalità di una decisione del comitato di selezione (1217/2004/OV).

Casi risolti dall'istituzione e soluzioni amichevoli

Laddove possibile, il Mediatore si adopera per giungere a un esito che possa soddisfare sia il denunciante sia l'istituzione interessata. A tal fine, la cooperazione tra istituzioni e organismi comunitari è essenziale. Ciò contribuisce inoltre a migliorare i rapporti tra istituzioni e cittadini e può evitare cause dispendiose in termini di costi e tempo.

Nel 2006 sono stati 64 i casi risolti dall'istituzione o dall'organismo stesso a seguito di una denuncia presentata al Mediatore, tra cui i seguenti:

- la Commissione ha posto fine a un caso di ritardato pagamento concernente un programma di scambio tra alunni di Berlino, Germania, e Halton, Regno Unito, in seguito alla presentazione di una denuncia da parte di un'autorità locale con sede a Berlino. La Commissione inoltre ha annunciato di voler apportare miglioramenti alla gestione dei gemellaggi tra città. Il Mediatore ha accolto positivamente questa risposta, precisando che, in questi casi, sarebbe opportuno corrispondere anche gli interessi (3172/2005/WP);

- la Commissione ha acconsentito a versare la retribuzione spettante a una funzionaria in seguito a un'indagine del Mediatore. La funzionaria si era ammalata poco dopo l'entrata in servizio e, in ultimo, le era stata concessa una pensione di invalidità. La Commissione si era rifiutata di versare la retribuzione per un lungo periodo, sostenendo che la stessa non aveva fornito prova del fatto che la sua assenza fosse dovuta a ragioni mediche. In seguito all'indagine del Mediatore, la Commissione ha acconsentito a versare la retribuzione dovuta unitamente agli interessi rivendicati dalla denunciante (106/2005/TN);
- il Comitato delle regioni ha rimborsato le spese di viaggio a un candidato che aveva partecipato a un colloquio di lavoro e acconsentito a versare gli interessi, in seguito all'esame del caso da parte del Mediatore. In risposta alla richiesta del denunciante di migliorare la procedura di rimborso, il Comitato aveva spiegato che il ritardo era imputabile a circostanze eccezionali e che le sue procedure non necessitavano di revisione. In un'osservazione supplementare, il Mediatore ha suggerito che gli standard amministrativi del Comitato potrebbero migliorare ulteriormente se vi fosse la necessità di dar seguito sistematicamente ai fascicoli relativi ai pagamenti come nel caso di specie. Ciò sarebbe possibile contattando i richiedenti in caso di mancato invio di documenti obbligatori e, in caso di ritardi, tenendo informati i richiedenti sui ritardi e sulle loro motivazioni (800/2006/WP).

Qualora sia riscontrata la sussistenza di un caso di cattiva amministrazione, il Mediatore tenta, ove possibile, di addivenire a una soluzione amichevole. In alcuni casi ciò è possibile perché l'istituzione o l'organismo interessato presenta un'offerta di risarcimento al denunciante. Qualsiasi offerta di tale natura è fatta *ex gratia*, vale a dire senza ammissione di responsabilità giuridica e senza creare un precedente.

Nel 2006 sono state proposte 28 soluzioni amichevoli. Tre casi, compresi due in cui la proposta era stata avanzata nel 2005, sono stati archiviati nel corso dell'anno a fronte dell'accoglimento di una soluzione amichevole. Al termine del 2006 erano ancora pendenti 27 proposte. Tra le soluzioni amichevoli definite nel 2006 vi sono quelle riguardanti i seguenti casi:

- la Banca europea degli investimenti (BEI) ha concesso l'accesso parziale a una relazione di revisione contabile a fronte di una denuncia al Mediatore. Inoltre, ha accettato di concedere alla società interessata l'accesso privato alle sezioni della relazione che riguardavano nello specifico il gruppo cui apparteneva la società medesima. La relazione riguardava un progetto in Africa, finanziato dall'Unione europea, cui aveva partecipato il gruppo. In un primo tempo, l'accesso alla relazione era stato negato dalla BEI. Il Mediatore ha accolto questo approccio costruttivo, indicandolo a modello per i casi futuri di accesso ai documenti (1776/2005/GG);
- in seguito alla denuncia di un cittadino tedesco, la Commissione ha acconsentito a rivedere la sua interpretazione della direttiva comunitaria sul trattamento dei dati

personali². Secondo il denunciante, le autorità pubbliche dello Stato di Amburgo avevano illecitamente trasmesso dati personali alle imprese, pur sapendo che queste ultime li avrebbero utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario. In un primo momento, la Commissione aveva affermato che la direttiva sulla tutela dei dati non forniva alcuna protezione in proposito. In seguito all'intervento del Mediatore, ha acconsentito a rivedere la sua valutazione (2467/2004/PB);

- l'intervento del Mediatore ha favorito la decisione dell'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) di rinunciare al recupero delle indennità versate al denunciante. L'AESA aveva, in effetti, fornito informazioni incomplete al denunciante, ritenute idonee ad indurlo in errore. Il Mediatore ha proposto all'AESA, in vista di una soluzione amichevole, di rinunciare a recuperare almeno una parte delle indennità in questione. Quest'ultima, pur mantenendo inalterato il proprio parere circa l'insussistenza degli estremi di una cattiva amministrazione, "vista la natura unica di questo caso e avendo la massima considerazione del parere del Mediatore", ha rinunciato al recupero integrale delle indennità (1729/2005/(PB)JF).

Osservazioni critiche, progetti di raccomandazione e relazioni speciali

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

In genere, l'osservazione critica è formulata quando: (i) l'istituzione non può più porre rimedio all'atto di cattiva amministrazione, (ii) tale atto sembra non avere ripercussioni generali e (iii) non paiono necessarie ulteriori azioni da parte del Mediatore. L'osservazione critica conferma al denunciante che la denuncia è fondata e segnala all'istituzione o all'organismo interessato l'azione scorretta in modo da contribuire a evitare casi di cattiva amministrazione in futuro. Nel 2006 il Mediatore ha concluso 41 indagini con osservazioni critiche, fra cui:

- il Mediatore ha criticato la Commissione per non aver adottato le misure idonee ad indurre la Germania a rispettare una sentenza della Corte di giustizia delle Comunità europee riguardante il regolamento tedesco sugli imballaggi. Questo intervento seguiva la denuncia di alcune imprese europee produttrici di bevande contro l'inerzia in proposito della Commissione. La Corte aveva riconosciuto che il regolamento tedesco sugli imballaggi per determinate bevande costituisce una barriera al commercio intracomunitario. Dal momento che uno dei procedimenti per infrazione, relativo al regolamento tedesco, era ancora pendente, il Mediatore ha ritenuto che quanto espresso nell'osservazione critica potesse essere debitamente preso in considerazione dalla Commissione, ai fini di detto procedimento (1037/2005/GG);

² Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GU 1995 L 281, pag. 31).

- un'osservazione critica è stata indirizzata all'EPSO per non aver fornito le informazioni richieste da un candidato in un concorso pubblico che lo aiutassero a comprendere le correzioni apportate ad una prova di traduzione da lui non superata. L'EPSO non aveva né contestato il fatto che fornire le succitate informazioni comporterebbe un carico amministrativo irragionevole né addotto motivazioni valide per non aver fornito dette informazioni al denunciante (674/2004/PB);
- un'osservazione critica è stata rivolta alla Commissione per aver negato alla ONG ambientalista *Friends of the Earth* l'accesso a taluni documenti. I documenti riguardavano aspetti scientifici concernenti la sicurezza degli organismi geneticamente modificati (OGM) che la Commissione aveva presentato all'Organizzazione mondiale del commercio. Rammentando che le eccezioni all'accesso del pubblico devono essere interpretate e applicate in maniera restrittiva, il Mediatore ha ritenuto che, in questo caso, la Commissione aveva adottato un'interpretazione estensiva inaccettabile delle disposizioni pertinenti (582/2005/PB).

È importante che istituzioni e organismi rispettino le osservazioni critiche del Mediatore, intervenendo per risolvere i problemi ancora irrisolti ed evitare futuri casi di cattiva amministrazione. Nel corso del 2007, sarà prodotto uno studio sul seguito dato dalle istituzioni alle osservazioni critiche rivolte loro dal Mediatore l'anno precedente. Sarà inoltre effettuato uno studio analogo sul seguito dato a 38 casi implicanti un'osservazione supplementare presentata nel 2006.

Qualora risulti necessaria un'ulteriore azione (ossia qualora sia possibile per l'istituzione interessata eliminare il caso di cattiva amministrazione o il caso di cattiva amministrazione sia particolarmente serio o si riscontrino implicazioni generali), in generale il Mediatore trasmette un progetto di raccomandazione all'istituzione o all'organismo interessato, il quale è tenuto a trasmettere entro tre mesi un parere circostanziato.

Nel 2006 sono stati inoltrati 13 progetti di raccomandazione. Inoltre dieci progetti di raccomandazione formulati nel 2005 hanno portato a delle decisioni nel 2006. Nel corso dell'anno quattro casi sono stati archiviati in seguito all'accettazione di un progetto di raccomandazione da parte di un'istituzione. Due casi hanno comportato la trasmissione di una relazione speciale al Parlamento europeo. Nove casi sono stati chiusi per altri motivi. Al termine del 2006, nove progetti di raccomandazione erano ancora oggetto di esame, di cui uno formulato nel 2004. Tra i progetti di raccomandazione presentati nel 2006 si annoverano i seguenti:

- la Commissione è stata invitata a trattare il più rapidamente possibile una denuncia concernente la direttiva europea in materia di orario di lavoro. Un medico tedesco aveva denunciato il mancato rispetto della direttiva in Germania per quanto riguardava il servizio prestato dai medici negli ospedali e il tempo trascorso per il servizio di guardia. La Commissione ha obiettato che la direttiva era in fase di modifica. Il Mediatore ha osservato che la Commissione non dovrebbe posticipare a tempo indeterminato il trattamento di una denuncia per il solo fatto che prima o poi la direttiva sarà modificata (3453/2005/GG);

- il Mediatore ha invitato la Commissione a correggere le informazioni imprecise e poco chiare contenute in opuscoli, manifesti e in una presentazione video sui diritti dei passeggeri aerei. L'intervento ha fatto eco alle denunce di due associazioni di compagnie aeree, le quali criticavano le informazioni fornite dalla Commissione sui diritti dei viaggiatori alla compensazione e all'assistenza in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Sebbene il Mediatore non abbia ritenuto giustificate tutte le rivendicazioni dei denunciati, ha ugualmente convenuto che il materiale informativo contenesse affermazioni poco precise e fuorvianti e quindi chiesto alla Commissione la loro correzione [1475/2005/(IP)GG e 1476/2005/(BB)GG].

Il parere dettagliato della Commissione sui progetti di raccomandazione del Mediatore nel caso 3453/2005/GG doveva esser presentato nel dicembre del 2006 e nei casi 1475/2005/(IP)GG e 1476/2005/(BB)GG nel marzo del 2007. Dal momento che dette indagini risultavano ancora pendenti alla fine del 2006, esse non compaiono nel capitolo 3 della relazione.

Tra i progetti di raccomandazione accettati nel 2006 si annoverano i seguenti:

- la Commissione ha accettato il parere secondo cui, in virtù del principio di buona prassi amministrativa, essa avrebbe dovuto sollecitare un chiarimento in merito a talune affermazioni espresse nel corso di una riunione del comitato del parlamento regionale tedesco e ha confermato il proprio impegno in tal senso. Questa presa di posizione è scaturita da un progetto di raccomandazione che invitava la Commissione a prendere i provvedimenti necessari per stabilire se la vendita di una società statale in Germania costituisse un aiuto di Stato. Secondo il denunciante, era necessaria una spiegazione delle affermazioni emerse nel corso della riunione del comitato del parlamento regionale tedesco secondo cui vi sarebbero stati aiuti di Stato (642/2004/GG);
- la Commissione ha accettato un progetto di raccomandazione che la invitava ad adottare tempestivamente una decisione concernente la denuncia di infrazione di un denunciante e di comunicare tale decisione al denunciante stesso. Un rivenditore danese di autovetture si era rivolto al Mediatore reclamando il fatto che la Commissione non aveva onorato il suo impegno a giungere a una conclusione in merito alla sua denuncia per infrazione in relazione alla tassazione imposta dal governo danese sulle autovetture importate (956/2004/PB).

Nel caso in cui un'istituzione o un organismo comunitario non risponda in maniera soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore può inviare una relazione speciale al Parlamento europeo. Questa relazione 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 2006 sono state stilate due relazioni speciali:

- il Mediatore ha invitato il Consiglio a riconsiderare la scelta delle lingue usate nel sito web della presidenza dell'Unione europea. Questo in seguito a una denuncia da parte di un'associazione tedesca che denunciava il fatto che questi siti Internet dovrebbero essere disponibili non solo in lingua inglese e francese, ma anche in tedesco. Il Consiglio ha obiettato che solo lo Stato membro che assume la presidenza è responsabile del proprio sito web. In seguito al rifiuto da parte del Consiglio del progetto di raccomandazione del Mediatore questi ha trasmesso la questione al Parlamento europeo (1487/2005/GG);
- in una relazione speciale al Parlamento, il Mediatore ha obiettato che la pretesa della Commissione di non essere in grado di raggiungere un consenso politico su come procedere non la esimeva dal compito di trattare opportunamente una denuncia per infrazione. Un fornitore tedesco di servizi connessi alle scommesse sportive denunciava la Commissione in seguito al divieto impostogli dalle autorità tedesche di proseguire a offrire i suoi servizi, costringendolo a chiudere la sua attività. Dal punto di vista del denunciante, ciò costituiva una violazione della libertà di fornire servizi. Dopo la presentazione di una relazione speciale, la Commissione ha informato il Parlamento e il Mediatore di aver preso una decisione in merito alla denuncia d'infrazione (289/2005/GG).

Indagini di propria iniziativa

Il Mediatore esercita il potere di avviare indagini di propria iniziativa principalmente in due tipi di casi. In primo luogo, egli può ricorrere a indagini di propria iniziativa per approfondire un presunto caso di cattiva amministrazione allorché 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 2006, sono state avviate cinque indagini di questo tipo. Il Mediatore può inoltre ricorrere al proprio potere di iniziativa per affrontare ciò che si configura come un problema sistemico delle istituzioni. Nel 2006, egli ha agito in tal senso in quattro occasioni, due delle quali sono state le seguenti:

- il Mediatore ha chiesto alla Commissione di studiare la possibilità di accrescere l'uso della mediazione per gestire le controversie derivanti dai contratti da essa finanziati. La Commissione ha risposto positivamente, impegnandosi a promuovere metodi alternativi di risoluzione delle controversie, inserendo una clausola opzionale di mediazione nei suoi contratti d'appalto standard. Al termine dell'indagine, il Mediatore ha chiesto alla Commissione di tenerlo informato degli sviluppi entro il 30 giugno 2007 riguardanti sia la clausola di mediazione sia l'impegno dell'istituzione per estendere la mediazione alle controversie sugli aiuti non rimborsabili. Il Mediatore ha sottolineato inoltre l'importanza di raccomandare l'alternativa della mediazione nei conflitti tra contraenti e subcontraenti (OI/1/2006/TN);
- nel gennaio 2006, il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa concernente le norme e le politiche del Parlamento europeo sul limite massimo d'età

per il suo programma di tirocinio. Nelle sue raccomandazioni, il Mediatore ha fatto riferimento: (i) all'articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, concernente la non discriminazione, (ii) alla recente giurisprudenza della Corte di giustizia, secondo la quale il principio di non discriminazione in base all'età è un principio generale del diritto comunitario e (iii) alla decisione della Commissione, successiva a una raccomandazione del Mediatore, di abolire i limiti d'età nei suoi programmi di tirocinio. Il Parlamento ha informato il Mediatore che, a partire dal 15 febbraio 2006, non avrebbe più applicato limiti d'età nei suoi programmi di tirocinio (OI/3/2006/BB).

Casi modello di buona prassi

Le sopraccitate risposte della **Commissione europea** all'indagine di propria iniziativa del Mediatore sulla mediazione (OI/1/2006/TN) e del **Parlamento europeo** all'indagine di propria iniziativa del Mediatore sulla possibile discriminazione in base all'età (OI/3/2006/BB) costituiscono esempi di buona prassi che ne giustificano l'inclusione tra i "casi modello" ossia tra i casi esemplari citati dal Mediatore nella relazione annuale 2006. Essi costituiscono del pari un esempio per le altre istituzioni e gli altri organismi comunitari di risposta ottimale alle questioni sollevate dal Mediatore. Nel caso citato, la Commissione si è inoltre dimostrata disponibile a collaborare in maniera costruttiva con il Mediatore, acconsentendo di rivedere la propria interpretazione della direttiva europea sulla tutela dei dati (2467/2004/PB). Accogliendo le argomentazioni del Mediatore e prestando ascolto alle preoccupazioni del denunciante, la Commissione ha dato prova della sua volontà di porre il cittadino al centro delle sue attività. Il Mediatore plaude a questa condotta.

Un ulteriore esempio di risposta costruttiva da parte delle istituzioni nel 2006 è rappresentato dal caso **106/2005/TN**, citato, in cui la Commissione ha deciso di versare la cifra dovuta a un funzionario unitamente agli interessi. L'**Agenzia europea per la sicurezza aerea** ha fornito un esempio di autentica cultura del servizio nel momento in cui, pur mantenendo valido il proprio parere relativo alla non sussistenza degli estremi di cattiva amministrazione, ha comunque convenuto con il Mediatore una soluzione amichevole della controversia (cfr. **1729/2005/JF** sopra). Infine, il modo innovativo in cui la **Banca europea per gli investimenti** ha soddisfatto la richiesta di accesso del denunciante a una relazione di revisione contabile, nel caso **1776/2005/GG**, pur proteggendo nel contempo gli interessi legittimi di terzi, costituisce un esempio di risposta a una denuncia che potrebbe fungere da modello per i futuri casi aventi a oggetto l'accesso ai documenti.

Ulteriore analisi

La parte conclusiva del capitolo 2 della relazione annuale contiene revisioni di questi e di altri casi suddivisi nelle seguenti categorie tematiche: (i) trasparenza, compreso l'accesso a documenti e informazioni, nonché protezione dei dati, (ii) la Commissione in qualità di garante del trattato, (iii) appalti, contratti e sovvenzioni, (iv) questioni inerenti al personale, per esempio assunzioni.

Nel capitolo 3 della relazione sono riportate le sintesi di 59 decisioni su un totale di 250 emanate nel 2006. Le sintesi rispecchiano la gamma dei temi e delle istituzioni oggetto delle indagini del Mediatore nonché i diversi tipi di conclusioni.

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

Rapporti con istituzioni e organismi dell'Unione europea

Rapporti costruttivi con le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea sono essenziali perché il Mediatore possa conseguire risultati positivi per i cittadini. Tale collaborazione si concretizza in riunioni periodiche ed eventi congiunti. Si tratta di occasioni importanti per illustrare il ruolo del Mediatore di promotore della buona amministrazione all'interno delle istituzioni e degli organismi comunitari.

Nel corso del 2006, hanno assunto particolare rilievo le riunioni bilaterali con i commissari europei per discutere il funzionamento della nuova procedura della Commissione per trattare le indagini del Mediatore, introdotta nel novembre 2005. In giugno, il Mediatore ha partecipato a una proficua riunione con il personale della Commissione responsabile del coordinamento della gestione delle indagini del Mediatore medesimo. A questo proposito, è stato fondamentale il supporto dato dal vicepresidente della Commissione, Margot WALLSTRÖM, responsabile, tra l'altro, delle relazioni con il Mediatore, e del segretario generale della Commissione, Catherine DAY. In dicembre la signora WALLSTRÖM è intervenuta dinanzi al personale del Mediatore a Strasburgo, illustrando una sintesi degli sforzi profusi dalla Commissione per migliorare le relazioni con i cittadini.

Nel 2006 il Mediatore ha continuato a intessere rapporti costruttivi con gli eurodeputati. Oltre a una serie di riunioni individuali con alcuni membri, il signor DIAMANDOUROS ha partecipato, nel corso dell'anno, a quattro riunioni della commissione per le petizioni, durante le quali ha presentato la sua relazione annuale e le relazioni speciali dedicate a vari temi. Su richiesta della commissione, il Mediatore è stato inoltre rappresentato da un membro del suo personale a ogni riunione della commissione organizzata nel corso dell'anno.

Nel 2006 il Mediatore ha continuato a promuovere contatti con le altre istituzioni e organismi. In marzo ha incontrato a Lussemburgo i presidenti della Corte di giustizia, del Tribunale di primo grado e del Tribunale della funzione pubblica, il presidente della Corte dei conti, e il presidente della Banca europea per gli investimenti. In ottobre ha incontrato in Grecia i direttori dell'Agenzia europea per la ricostruzione e del Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale. Nel corso dell'anno ha esposto inoltre il suo operato a vari gruppi di membri del personale delle istituzioni europee a Bruxelles, Lussemburgo e Strasburgo.

Nell'ottica di garantire il miglior servizio possibile per i cittadini, il Mediatore ha firmato una serie di importanti accordi nel corso del 2006.

In marzo è stato siglato con il Parlamento un nuovo accordo di collaborazione nell'ambito delle politiche immobiliari, delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni. Il nuovo accordo dovrebbe consentire al Mediatore di sfruttare nel modo più adeguato le risorse concesse al suo ufficio, garantendogli allo stesso tempo assoluta autonomia nelle sue attività.

Un altro importante accordo sottoscritto nel 2006 è stato il protocollo di intesa con il Garante europeo della protezione dei dati. Scopo dell'accordo è quello di garantire un trattamento uniforme delle denunce riguardanti la protezione dei dati ed evitare inutili duplicazioni. Il Mediatore e il Garante della protezione dei dati, il Sig. Peter HUSTINX, hanno firmato il protocollo di intesa a Bruxelles il 30 novembre³.

Lo stesso giorno il Mediatore aveva firmato un accordo con il governo spagnolo per consentire ai cittadini di presentare denuncia al Mediatore europeo in una qualsiasi delle lingue ufficiali in Spagna (basco, catalano/valenziano e gallego). Con questo accordo, il Mediatore ha allineato la sua prassi alle conclusioni del Consiglio dell'Unione europea del giugno 2005 che prevedono l'uso di queste lingue per facilitare le comunicazioni dei cittadini spagnoli con le istituzioni comunitarie. Il rappresentante permanente della Spagna presso l'Unione europea, l'Ambasciatore Carlos BASTARRECHE SAGÜES, ha firmato l'accordo per conto del governo spagnolo.

Rapporti con difensori civili 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. Questo 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 civile del paese interessato. Tale collaborazione è parimenti fondamentale per seguire gli sviluppi importanti che intervengono nel mondo dei difensori civili, scambiare informazioni sulla normativa comunitaria e condividere le migliori prassi. Tale collaborazione si concretizza prevalentemente sotto gli auspici della rete europea dei difensori civili, sebbene il Mediatore europeo partecipi anche a conferenze, seminari e incontri al di fuori della rete.

La rete europea di difensori civili

Attualmente la rete europea di difensori civili comprende quasi 90 uffici in 31 paesi con una copertura nazionale e regionale all'interno dell'Unione e una copertura nazionale nei paesi candidati all'adesione all'Unione europea, Norvegia e Islanda. La rete funge da efficace meccanismo di cooperazione per trattare i diversi casi. Laddove possibile, il Mediatore europeo trasferisce le questioni direttamente ai difensori civili nazionali e regionali, oppure fornisce una consulenza appropriata al denunciante. Nel corso del 2006, il Mediatore ha suggerito a 828 denunciati di rivolgersi a un difensore civile

³ Protocollo di intesa - Tra il Mediatore europeo e il Garante europeo della protezione dei dati (GU 2007 C 27, pag. 21).

nazionale o regionale e ha trasferito 363 denunce (di cui 270 riguardavano il medesimo argomento) direttamente al difensore civico competente.

Oltre a regolari scambi informali di informazioni nell'ambito della rete, esiste una speciale procedura attraverso la quale i difensori civici nazionali o regionali possono chiedere risposte scritte a quesiti riguardanti il diritto comunitario e la sua interpretazione, ivi compresi quelli che sorgono nel trattamento di casi specifici. Il Mediatore europeo fornisce direttamente la risposta, oppure, ove del caso, inoltra il quesito a un'altra istituzione od organismo comunitario affinché vi risponda. Nel 2006 sono pervenute due richieste di informazioni (una da un difensore civico nazionale e una da un difensore civico regionale) e tre sono state archiviate (tra cui due presentate nel 2005). Maggiori dettagli sulle indagini sono presentati nel capitolo 3.

La rete si adopera parimenti per condividere esperienze e buona prassi, obiettivi che intende raggiungere attraverso seminari e incontri, un bollettino pubblicato periodicamente, un forum di discussione elettronico e un servizio elettronico di informazione giornaliera.

Seminari per i difensori civici nazionali e regionali si tengono ad anni alterni e sono organizzati congiuntamente dal Mediatore europeo e da un omologo nazionale o regionale. Il 5° seminario dei difensori civici regionali degli Stati membri dell'Unione europea, organizzato dal difensore civico locale per l'Inghilterra, il signor Tony REDMOND, e dal Mediatore europeo, si è tenuto a Londra dal 19 al 21 novembre. Circa 80 partecipanti, provenienti da ciascuno dei sei paesi in cui sono presenti difensori civici a livello regionale (ossia Belgio, Germania, Spagna, Italia, Austria e Regno Unito⁴), hanno preso parte all'evento. Il tema del seminario era "*Working together to promote good administration and defend citizens' rights in the EU*" (Lavorare insieme per promuovere una buona amministrazione e difendere i diritti dei cittadini nell'Unione europea). Il programma ha compreso sessioni sul diritto comunitario, la promozione della buona amministrazione, il trattamento delle denunce e la collaborazione con i difensori civici.

Il punto di contatto per la rete all'interno degli uffici dei difensori civici nazionali è costituito dai funzionari di collegamento. Essi si riuniscono ogni due anni e nel 2006, dal 18 al 20 giugno, si è tenuto a Strasburgo il 5° seminario. Intitolato "*Upholding fundamental rights — Sharing best practice*" (Sostenere i diritti fondamentali, condividere la buona prassi), l'incontro era inteso a favorire il dibattito sulla buona prassi all'interno delle istituzioni e sulle attività dei funzionari di collegamento per promuovere i diritti fondamentali. Questa occasione ha inoltre fornito l'opportunità di rivedere il funzionamento della rete e di proporre suggerimenti per migliorarla. Erano presenti al seminario 28 partecipanti provenienti da 26 paesi europei, compresi, per la prima volta, rappresentanti dalle istituzioni nazionali dei difensori civici di Bulgaria, Croazia e Romania.

⁴ I paesi sono elencati secondo l'ordine protocollare dell'Unione europea ossia, in ordine alfabetico, in base al nome di ogni paese nella propria lingua. Questo ordine protocollare è usato nel corso dell'intera pubblicazione.

Nel 2006, il bollettino informativo (*Newsletter*) del Mediatore europeo si è confermato un preziosissimo strumento per lo scambio di informazioni sul diritto comunitario e la buona prassi. I due numeri pubblicati in aprile e ottobre riportavano articoli sul primato del diritto comunitario, sul riconoscimento reciproco delle qualifiche nell'Unione europea, sulla normativa europea in materia ambientale e sull'accesso alle informazioni di carattere ambientale, sul ruolo dei difensori civici nel monitoraggio delle carceri, sull'accesso universale a internet a banda larga, sulla discriminazione nell'accesso al lavoro, sulla libertà di espressione, sui diritti dei minori e sui problemi legati alla migrazione e all'asilo. Il dibattito on line del Mediatore e i forum sulla condivisione di documenti hanno continuato a svilupparsi nel corso dell'anno, consentendo agli uffici di condividere informazioni attraverso l'invio di domande e risposte. Sono state avviate alcune discussioni importanti su temi diversi quali la sorveglianza indipendente delle carceri, il diritto di soggiorno permanente per i figli degli immigrati nati nell'Unione europea, la lotta alla discriminazione e la promozione della parità di trattamento, e il diritto di voto alle elezioni locali nell'Unione europea. Inoltre, nei giorni feriali, è stato pubblicato l'*Ombudsman Daily News*, servizio elettronico di notizie del Mediatore, contenente articoli, comunicati stampa e annunci degli uffici di tutta la rete.

Le visite informative ai difensori civici 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. Nel corso del 2006, il Mediatore europeo ha fatto visita ai suoi omologhi difensori civici in Lussemburgo (marzo), Spagna (maggio), Irlanda del Nord (novembre) e Bulgaria (novembre).

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 civici. Al fine di promuovere la figura del difensore civico, discutere in merito ai rapporti interistituzionali e scambiare le migliori prassi, egli ha partecipato a 28 eventi organizzati dai difensori civici nazionali e regionali, e ha incontrato moltissimi difensori civici e rappresentanti degli uffici dei difensori civici all'interno dell'Unione europea e al di fuori di essa.

Attività di comunicazione

Raggiungere i cittadini è un'attività fondamentale per la funzione del Mediatore. Nel corso del 2006 sono stati intensificati gli sforzi per divulgare le informazioni concernenti il diritto a denunciare i casi di cattiva amministrazione. Durante l'anno, il Mediatore ed il suo personale hanno presentato circa 120 interventi in conferenze, seminari e riunioni. Le visite del Mediatore in Lussemburgo, Spagna, Irlanda del Nord e Bulgaria hanno inoltre offerto ulteriori opportunità di sensibilizzare i cittadini di tali paesi.

Nel 2006 sono parimenti aumentate le attività con i mass media. In totale, sono stati diramati 22 comunicati stampa ai giornalisti di tutta Europa. Il contenuto dei comunicati variava dalla scelta delle lingue per il sito web della presidenza dell'Unione europea, alla trasparenza nelle attività dei gruppi di pressione e in materia di sussidi fino ad una

denuncia relativa all'impropria trasposizione della direttiva in materia di orario di lavoro e la mancanza di trasparenza nell'attività del Consiglio. Il Mediatore ha rilasciato oltre 40 interviste a giornalisti della carta stampata, della televisione e dei mezzi di comunicazione elettronica a Bruxelles, Strasburgo 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 nel mese di maggio. Nel 2006 sono state pubblicate le nuove edizioni di due importanti strumenti di comunicazione: la guida e il modulo per la denuncia intitolato "*Il Mediatore europeo – la può aiutare?*" disponibile in 23 lingue, e l'opuscolo "*Il Mediatore europeo – In poche parole*" disponibile in 25 lingue. La versione in francese del volume commemorativo *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (Il Mediatore europeo: origini, istituzione, evoluzione) è apparsa in edizione economica e di lusso, nel mese di novembre. Nel corso dell'anno si è continuato a distribuire copie delle altre pubblicazioni del Mediatore, in particolare del "*Codice europeo di buona condotta amministrativa*" in 25 lingue. Il Codice è stato tradotto in macedone nel 2006 per aiutare a promuovere la buona amministrazione nell'ex Repubblica iugoslava di Macedonia.

Il sito Internet del Mediatore è stato regolarmente aggiornato con decisioni, comunicati stampa e dettagli delle sue attività di comunicazione. In maggio il sito web del Mediatore, assieme a quelli delle altre istituzioni, organismi e agenzie dell'Unione europea, è passato al nuovo dominio di primo livello "punto.EU". L'indirizzo ufficiale ora è: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2006, il sito Internet del Mediatore è stato visitato 416 533 volte. Le pagine del sito più consultate sono state quelle in lingua inglese, seguite da quelle francesi, spagnole, tedesche e italiane. In termini di provenienza geografica delle visite, i visitatori più numerosi sono stati gli italiani, seguiti da svedesi, inglesi, spagnoli e tedeschi. La sezione dei link del sito web del Mediatore comprende collegamenti ai siti dei difensori civici nazionali e regionali di tutta Europa. Nel 2006 sono state effettuate più di 44 000 visite alle pagine dei collegamenti, a dimostrazione del fatto che l'attività del Mediatore europeo di coordinamento della rete europea dei difensori civici fornisce valore aggiunto ai cittadini europei.

Evoluzioni interne

Nel 2006 il Mediatore ha proseguito nel suo impegno per predisporre l'istituzione a gestire le denunce provenienti dai cittadini dei 25 Stati membri, nelle 21 lingue del trattato. In tal senso, sono stati compiuti preparativi in vista dell'adesione di Bulgaria e Romania, prevista il 1° gennaio 2007.

Per quanto concerne il personale dell'istituzione, il Mediatore ha nominato il primo segretario generale il 1° agosto 2006, mediante una procedura aperta di assunzione. Un terzo supervisore legale principale è stato inoltre assunto presso il dipartimento giuridico, per contribuire a rafforzare ulteriormente le procedure di trattamento dei casi e di controllo della qualità.

Nel 2006 la tabella dell'organico del Mediatore prevedeva 57 posti, a fronte dei 51 del 2005. Questo aumento è dovuto in gran parte ai preparativi per l'adesione di Bulgaria e Romania e all'attuazione della decisione di raggiungere una piena autonomia dai servizi del Parlamento per quanto concerne la gestione del personale del Mediatore. Nel bilancio per il 2007, adottato nel dicembre del 2006, non si prevedono altri incrementi.

Nell'ottica di migliorare e accrescere la comprensione dei valori e della missione dell'istituzione, e di promuoverne una diffusione efficace, il Mediatore ha organizzato una giornata di ritiro del personale nell'ottobre del 2006. Nella breve storia di questa istituzione, si è trattato della prima attività di questo genere.

Durante i preparativi per il ritiro, i membri del personale sono stati invitati a esprimere le loro opinioni circa il funzionamento generale dell'ufficio e l'incisività dell'istituzione, essi hanno inoltre partecipato a un esercizio di autovalutazione. Nello specifico, è stato consegnato al personale un questionario in cui si chiedeva di valutare diversi aspetti delle procedure e dei metodi usati dal Mediatore europeo nei vari settori di attività nonché i traguardi raggiunti dal Mediatore a favore di tutti i cittadini. Un ulteriore obiettivo di questa importante attività era definire una gestione del rischio migliorata all'interno dell'istituzione, come richiesto dalle norme di controllo interno dell'Unione europea.

I risultati del questionario, unitamente ad altro materiale di supporto, sono stati utilizzati come base di discussione durante l'evento, che si è concentrato su (i) il significato di buona amministrazione dal punto di vista sia concettuale sia procedurale, (ii) come raggiungere tutti i cittadini e come raggiungere un determinato pubblico più specializzato, (iii) come migliorare e promuovere ulteriormente una cultura del servizio all'interno dell'ufficio del Mediatore. Ogni membro del personale è stato incoraggiato a partecipare attivamente al processo decisionale. Al termine del ritiro una buona parte dei partecipanti lo ha giudicato un'esperienza estremamente proficua e degna di essere ripetuta.

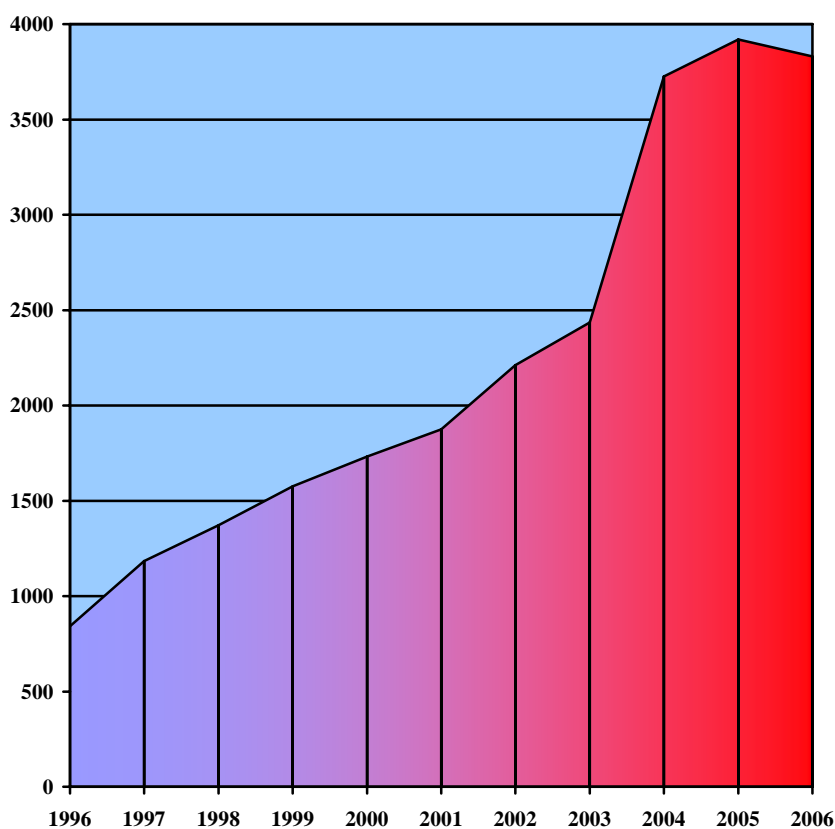
Il Mediatore ha adottato una nuova struttura di bilancio per il 2007. Gli stanziamenti complessivi per il 2007 ammontano a 8 152 800 EUR (rispetto a 7 682 538 UER nel 2006).

STATISTICHE

1 CASI TRATTATI NEL 2006

1.1 CASI COMPLESSIVAMENTE ESAMINATI NEL 20064 422⁵

- Indagini pendenti al 31.12.2005 315⁶
- Esami di ricevibilità in corso al 31.12.2005 270
- Denunce ricevute nel 2006 3 830⁷
- Indagini su iniziativa del Mediatore europeo 9



Numero di denunce pervenute dal 1996 al 2006

1.2 ESAME DI RICEVIBILITÀ/IRRICEVIBILITÀ CONCLUSO... 95%

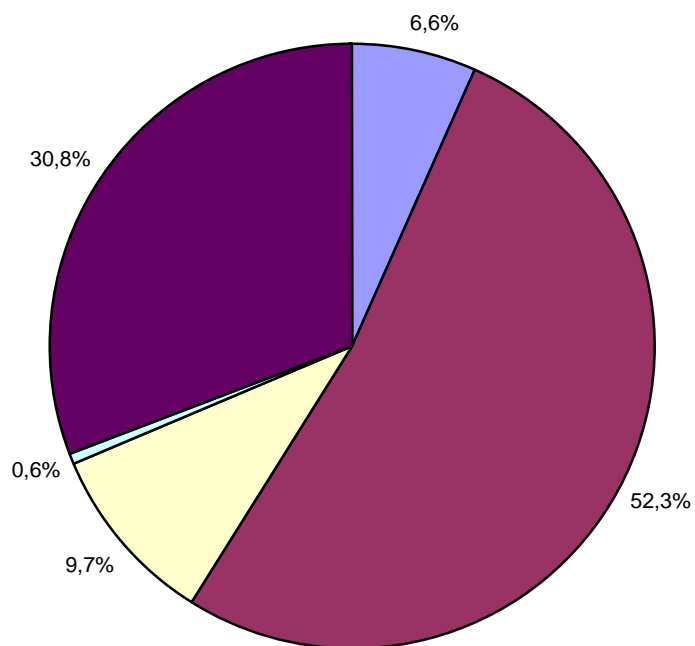
⁵ Di cui 281 vertenti sullo stesso argomento.

⁶ Di cui tre su iniziativa del Mediatore europeo e 312 a seguito di denuncia.

⁷ Di cui 281 vertenti sullo stesso argomento, cfr. nota 1.

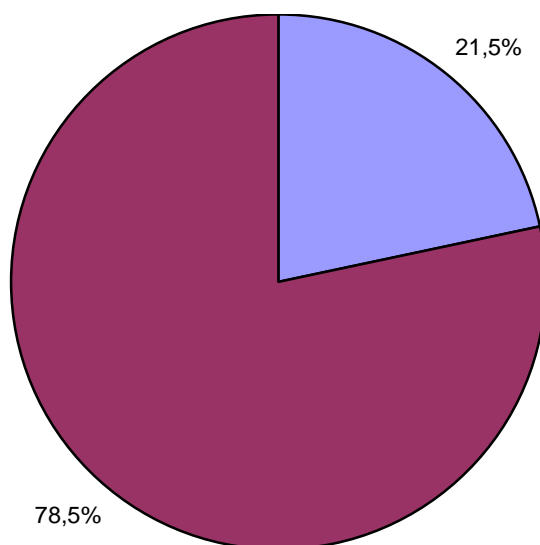
1.3 CLASSIFICAZIONE DELLE DENUNCE

1.3.1 Classificazione in base al tipo di azione intrapresa dal Mediatore europeo a favore dei denunciati



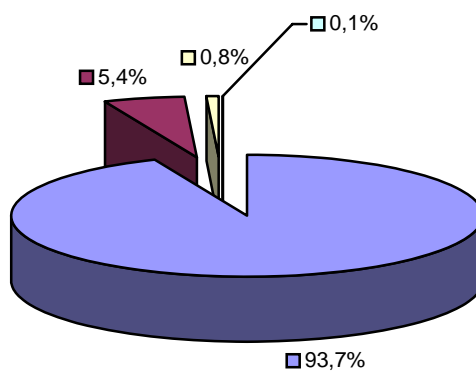
- Denunce sfociate in un'indagine (258)
- Suggerimenti (2034)
- Indagini trasferite (377 di cui 270 sullo stesso argomento)
- Trasferimenti e suggerimenti (22)
- Impossibilità di agire (1198)

1.3.2 Classificazione in base al mandato del Mediatore europeo



- Denunce che rientrano nel mandato del Mediatore (838)
- Denunce che esulano dal mandato del Mediatore (3 051)

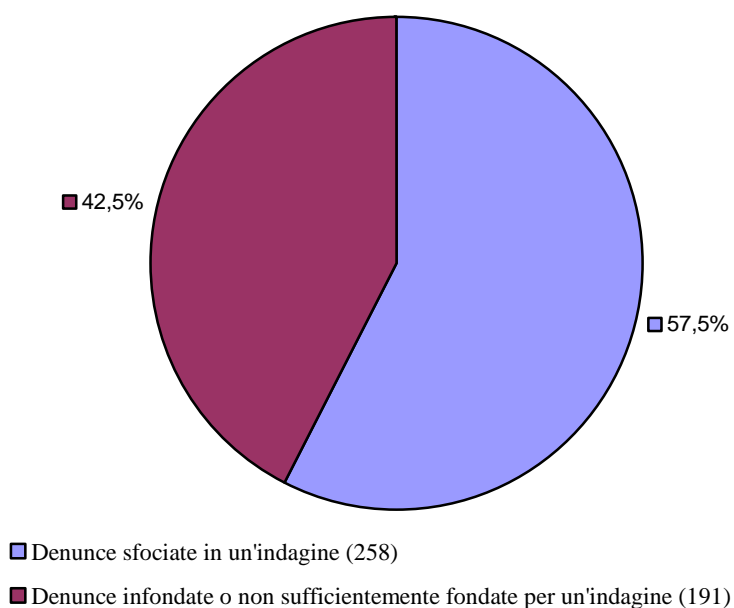
Denunce che esulano dal mandato del Mediatore europeo



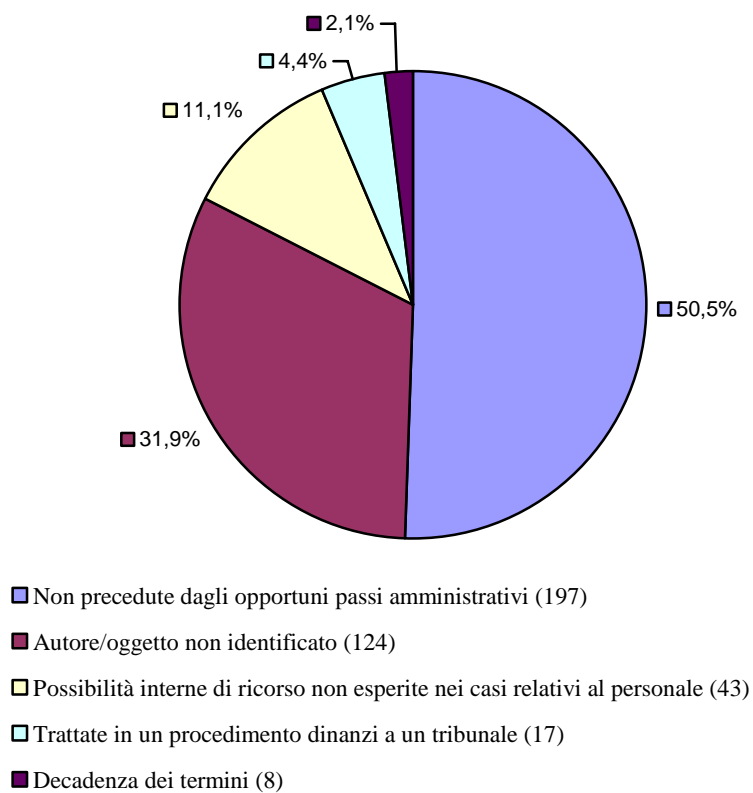
- Non riguardanti un'istituzione o un organo comunitario (2 856)
- Non riguardanti un caso di cattiva amministrazione (166)
- Denuncianti non autorizzati (25)
- Riguardanti la Corte di giustizia e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giudiziarie (4)

Denunce che rientrano nel mandato del Mediatore europeo

Denunce ricevibili

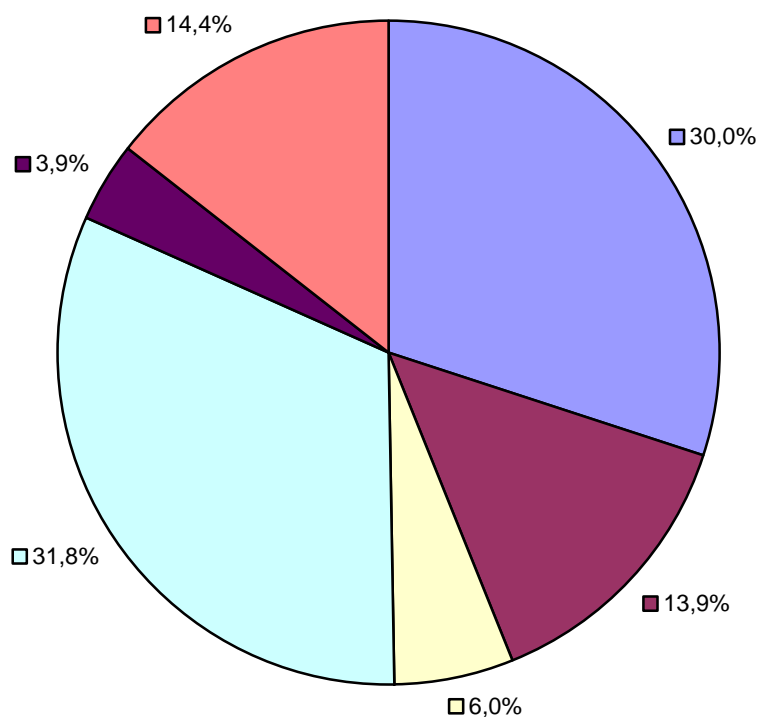


Denunce irricevibili



2 TRASFERIMENTI E CONSULENZA

(In alcuni casi, è stata offerta una consulenza molteplice)



- Consulenza indicante il difensore civico competente o per una petizione al parlamento regionale o nazionale (828)
- Consulenza per rivolgere una petizione alla Commissione europea (383)
- Consulenza per presentare una petizione al Parlamento europeo (166)
- Consulenza per rivolgersi ad altri organi (877)
- Consulenza indicante la competenza della rete SOLVIT (109)
- Trasferimenti (399 di cui 270 vertenti sullo stesso argomento)

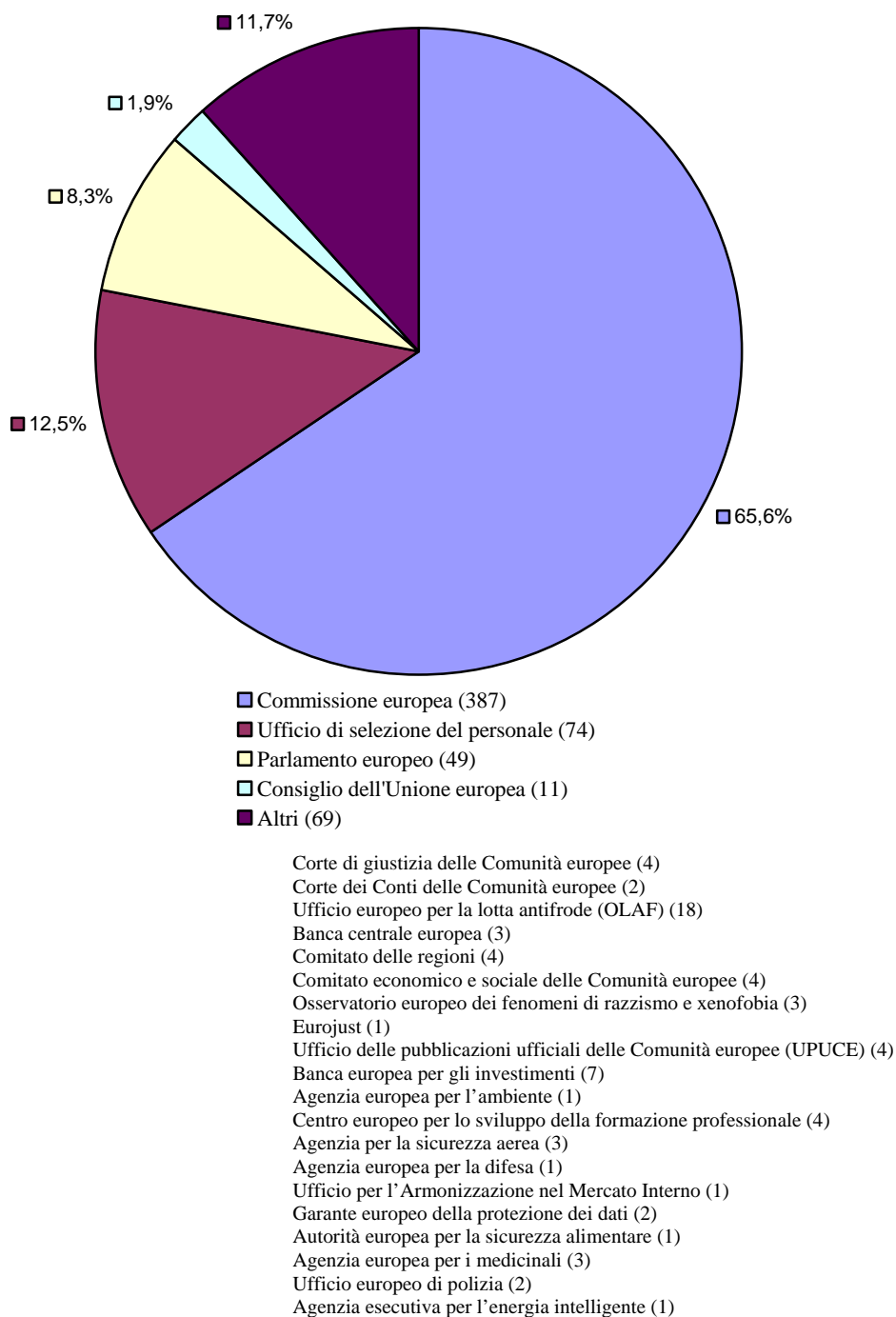
Al Parlamento europeo (22)
 Alla Commissione europea (4)
 Ad un difensore civico nazionale o regionale (363 di cui 270 sullo stesso argomento)
 Alla rete per la soluzione dei problemi nel mercato interno (SOLVIT) (9)
 Ad altri organismi (1)

3 INDAGINI NEL 2006582

Nel 2006, il Mediatore europeo ha svolto 582 indagini, di cui 267 avviate nel 2006 (nove di propria iniziativa), mentre 315, di cui tre di propria iniziativa, portate avanti dal 2005.

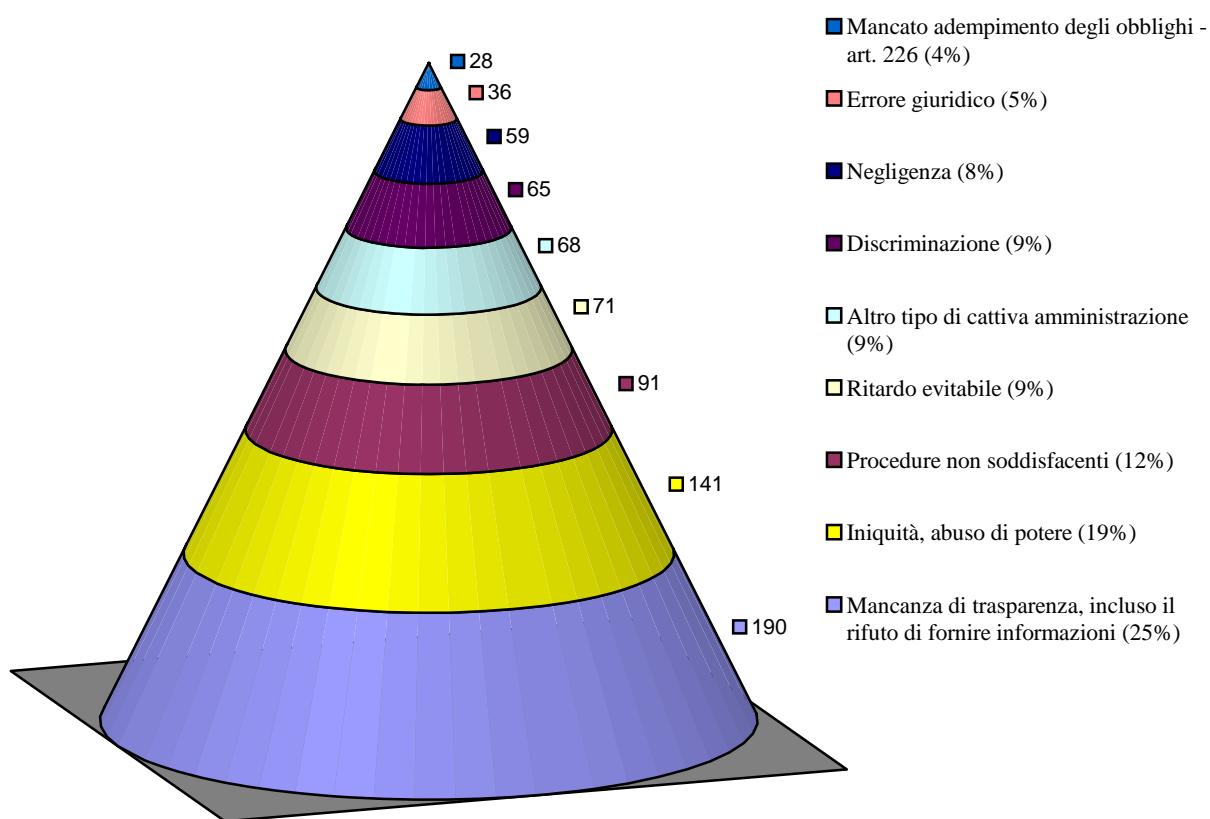
3.1 ISTITUZIONI E ORGANISMI SOTTOPOSTI A INDAGINE

(In taluni casi, le istituzioni o gli organismi coinvolti in un'indagine erano più di uno)



3.2 TIPI DI CASI DI PRESUNTA CATTIVA AMMINISTRAZIONE

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

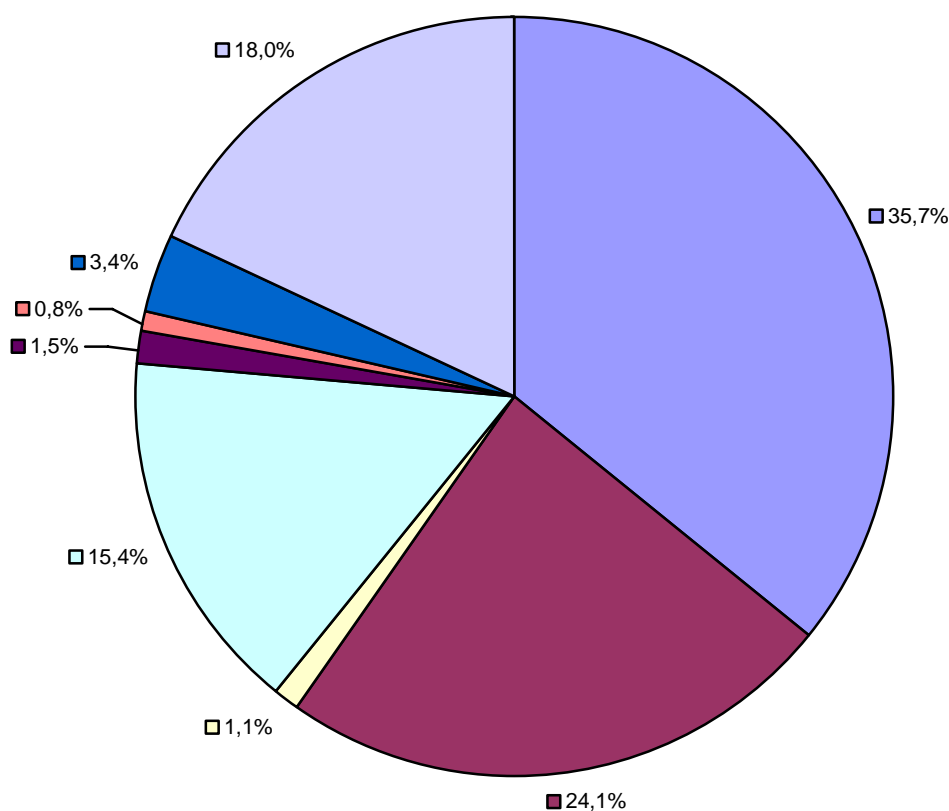


3.3 PROPOSTE DI SOLUZIONE AMICHEVOLE, PROGETTI DI RACCOMANDAZIONE E RELAZIONI SPECIALI NEL 2006

— Proposte di soluzione amichevole	28
— Progetti di raccomandazione	13
— Relazioni speciali	2

3.4 INDAGINI CONCLUSE..... 250⁸

(Indagini concluse sulla base di una o più delle seguenti motivazioni)



- Cattiva amministrazione non riscontrata (95, di cui 2 indagini di propria iniziativa)
- Risoluzione da parte dell'istituzione (64)
- Soluzione amichevole (3)
- Osservazione critica rivolta all'istituzione (41)
- Progetto di raccomandazione accettato dall'istituzione (4)
- Relazione speciale (2)
- Ritiro da parte del denunciante (9)
- Altro (48, di cui 2 di propria iniziativa)

⁸ Di cui tre di propria iniziativa del Mediatore.

4 PROVENIENZA DELLE DENUNCE REGISTRATE NEL 2006

4.1 RIPARTIZIONE IN BASE AI DENUNCIANTI

Società e associazioni



5,5% (211)

Privati cittadini



94,5% (3619)

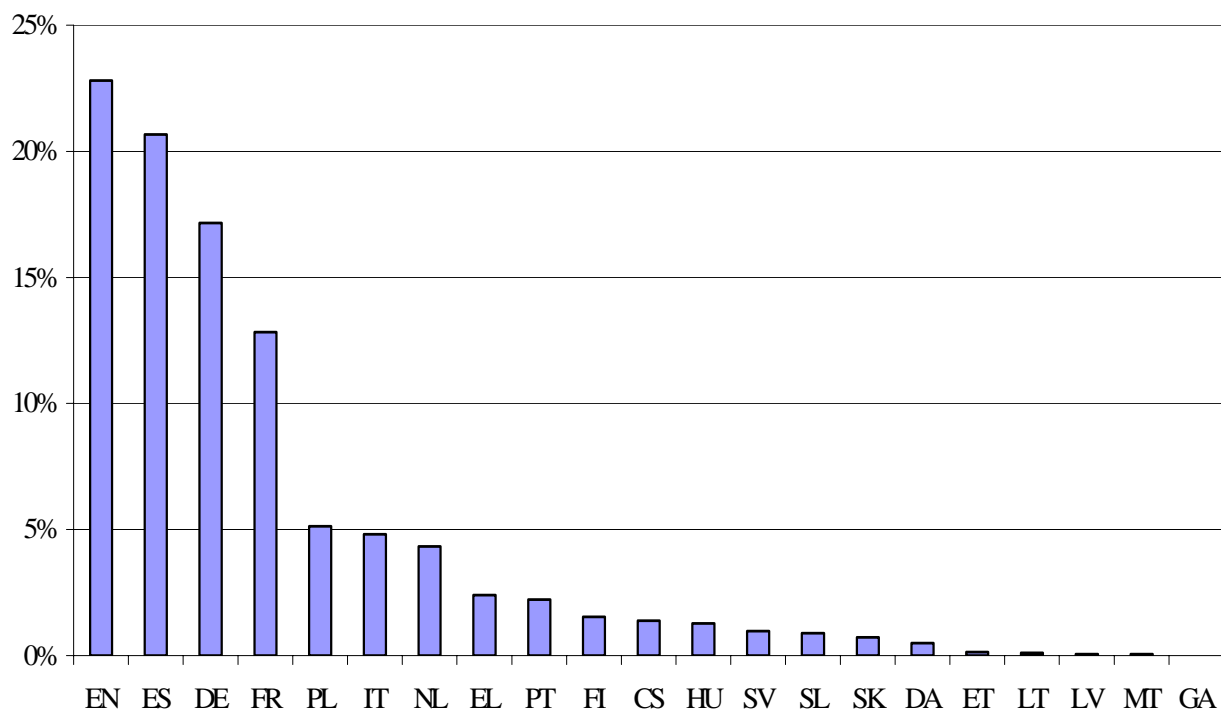
4.2 RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DELLE DENUNCE

Paese	Numero di denunce	% di denunce	Popolazione dell'UE in %	Indice ⁹
Lussemburgo	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Cipro	44	1,1	0,2	7,6
Belgio	241	6,3	2,3	2,8
Slovenia	44	1,1	0,4	2,7
Spagna	781	20,4	9,4	2,2
Finlandia	74	1,9	1,1	1,7
Irlanda	47	1,2	0,9	1,4
Austria	81	2,1	1,8	1,2
Grecia	105	2,7	2,4	1,1
Portogallo	96	2,5	2,3	1,1
Ungheria	72	1,9	2,2	0,9
Slovacchia	37	1,0	1,2	0,8
Repubblica ceca	67	1,7	2,2	0,8
Germania	537	14,0	17,8	0,8
Paesi Bassi	106	2,8	3,5	0,8
Polonia	228	6,0	8,2	0,7
Svezia	53	1,4	1,9	0,7
Estonia	7	0,2	0,3	0,7
Francia	335	8,7	13,6	0,6
Lettonia	12	0,3	0,5	0,6
Danimarca	20	0,5	1,2	0,4
Italia	207	5,4	12,7	0,4
Regno Unito	147	3,8	13,0	0,3
Lituania	9	0,2	0,7	0,3
Altri	291	7,6		
Ignoto	102	2,7		

9

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.

5 RIPARTIZIONE LINGUISTICA DELLE DENUNCE



CONTATTARE IL MEDIATORE EUROPEO

- Tramite posta:

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

+33 3 88 17 23 13
- Tramite fax:

+33 3 88 17 90 62
- Tramite posta elettronica:

eo@ombudsman.europa.eu
- Tramite il sito web:

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