



**Mediatore europeo**  
Relazione annuale  
2017

IT



# Sommario

---

<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>Il 2017 in sintesi</b>	<b>5</b>
<b>Tematiche principali</b>	<b>7</b>
2.1 Accesso ai documenti dell'UE	8
2.2 Responsabilità nel processo decisionale dell'UE	10
2.3 Trasparenza dell'attività di lobbying	12
2.4 Diritti fondamentali	14
2.5 Questioni etiche	15
2.6 Agenzie dell'UE e altri organi	16
2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE	18
2.8 Partecipazione dei cittadini alle politiche dell'UE	18
<b>Comunicazione e cooperazione</b>	<b>20</b>
3.1 Premio per la buona amministrazione	21
3.2 Comunicazioni	23
3.3 Rapporti con le istituzioni dell'UE	24
3.4 Rete europea dei difensori civici	28
<b>Gestione delle denunce: come possiamo aiutarti</b>	<b>32</b>
4.1 Tipo e provenienza delle denunce	34
4.2 Contro chi?	39
4.3 Per quale motivo?	40
4.4 Risultati ottenuti	41
4.5 Conformità con le proposte del Mediatore	44
<b>Risorse</b>	<b>45</b>
5.1 Bilancio	46
5.2 Impiego delle risorse	46
<b>Come rivolgersi al Mediatore europeo</b>	<b>47</b>

---

---

# Introduzione



Emily O'Reilly, Mediatrice europea

Sono lieta di presentarvi la nostra relazione annuale per il 2017.

Ancora una volta, ci lasciamo alle spalle un anno molto intenso e produttivo, durante il quale si sono registrati risultati positivi per tutti coloro al cui servizio abbiamo operato, in molti settori di vitale importanza. Anche questa volta nello svolgimento del nostro lavoro abbiamo ricevuto l'assistenza del Parlamento europeo e beneficiato della collaborazione fattiva delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'UE.

Il diritto dei cittadini a intervenire e partecipare al processo legislativo dell'UE è stato al centro delle nostre indagini riguardanti le responsabilità del Consiglio e i negoziati informali tra il Parlamento, il Consiglio e la Commissione – consultazioni a tre o altrimenti detti «triloghi» – nell'ambito dei quali sono state avanzate nuove proposte legislative. Abbiamo già assistito a cambiamenti in tali settori e continueremo a monitorare i progressi futuri nel 2018.

La decisione del Regno Unito di abbandonare l'UE ci ha spinto a varare un'iniziativa riguardante l'apertura dei negoziati sulla Brexit e il diritto di tutti i cittadini di rimanere informati sulle probabili conseguenze che li riguarderanno. Continuiamo a operare per assicurare a tutti l'opportunità di far sentire la propria voce in questo periodo ricco di sfide, incoraggiando il coinvolgimento dei soggetti interessati e garantendo che non vi sarà alcun accesso privilegiato ai negoziatori principali.

Ci consideriamo particolarmente soddisfatti dell'esito della nostra indagine sui tirocini non retribuiti presso il Servizio europeo per l'azione esterna (SEAE). Abbiamo evidenziato che l'impegno a favore della non discriminazione sancito dal trattato UE non è stato rispettato per la mancata retribuzione dei tirocinanti, dato che in tal modo solo ai giovani più abbienti veniva data la possibilità di accedere a queste opportunità potenzialmente preziose. Una risposta molto positiva da parte dell'alto rappresentante Federica Mogherini ha indotto Parlamento e Consiglio ad approvare lo stanziamento di risorse a favore del SEAE per i suoi tirocinanti in seno alle delegazioni che operano in tutto il mondo. Da parte nostra, continueremo a monitorare gli esiti pratici di questa apprezzata misura.

Abbiamo pubblicato una guida pratica rivolta ai funzionari dell'UE sulle cose da fare e da evitare nell'interazione con le lobby e siamo lieti di constatare che la Commissione utilizza tale guida per la formazione del suo personale.

Consapevoli del fatto che è necessario agire rapidamente quando i cittadini richiedono documenti dell'UE in conformità del regolamento sulla trasparenza (1049/2001), abbiamo introdotto una nuova procedura accelerata (*Fast-Track*) per questo tipo di denunce, e i primi risultati positivi ottenuti ci incoraggiano molto. Abbiamo avuto modo di avviare tale procedura grazie alla collaborazione della Commissione, alla quale siamo molto grati per l'approccio collaborativo dimostrato.

Abbiamo continuato a operare sul fronte dei diritti fondamentali, occupandoci di casi relativi a Frontex, e attraverso la nostra indagine sulla dichiarazione UE-Turchia relativa al rimpatrio dei migranti dalla Grecia alla Turchia.

Abbiamo continuato a promuovere una maggiore responsabilità attraverso il nostro impegno con la Banca centrale europea (BCE) e la Banca europea per gli investimenti (BEI). Abbiamo altresì avuto uno scambio proficuo con il presidente dell'Eurogruppo in merito alla responsabilità di questo importante consesso, sebbene non costituisca un'istituzione ufficiale dell'UE.

È continuata la nostra preziosa collaborazione con la Rete europea dei difensori civici e, ancora una volta, abbiamo organizzato a Bruxelles una conferenza ricca di spunti di riflessione e gradevole.

Personalmente, ritengo che il momento forte del 2017 sia stata la cerimonia per il conferimento del Premio per la buona amministrazione dell'ufficio del Mediatore europeo. È stato meraviglioso constatare il lavoro encomiabile dei funzionari UE che hanno partecipato, e soprattutto testimoniare l'orgoglio legittimo per il lavoro che hanno svolto.

Pertanto, il 2017 è stato un anno intenso e ricco di successi ed il mio ufficio attende con ansia di proseguire le attività per l'anno a venire sulla scia dei traguardi raggiunti, ancora una volta con il coinvolgimento gradito di tutto il personale UE con cui collaboriamo.



Emily O'Reilly

1

---

Il 2017 in sintesi

## Gennaio

Apertura di un'indagine in merito al coinvolgimento della BCE con il «Gruppo dei trenta»

## Luglio

Indagine avviata sulle attività di pre-presentazione dell'EMA

## Febbraio

La Mediatrice europea chiede al SEAE di retribuire i tirocinanti presso le delegazioni estere dell'UE

## Agosto

Il Consiglio risponde alla Mediatrice europea in merito alla responsabilità sulla sua attività legislativa

## Marzo

Annunciati i nomi dei vincitori del Premio per la buona amministrazione

## Settembre

La Mediatrice europea accoglie favorevolmente le proposte di rafforzamento delle norme etiche che disciplinano l'attività dei commissari europei

## Aprile

La Mediatrice europea riceve il premio Schwarzkopf Europe a Berlino

## Ottobre

Agenzie dell'UE – Come gestire il rischio del danno d'immagine – Evento organizzato dalla Mediatrice europea

## Maggio

Impegno a favore di una trasparenza senza precedenti da parte della Commissione nei negoziati sulla Brexit

## Novembre

La Mediatrice europea presenta le sue attività di fronte al Parlamento europeo

## Giugno

Conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici a Bruxelles

## Dicembre

Lettera al presidente Tusk sulla trasparenza dell'attività di lobbying



# 2

---

## Tematiche principali

Il Mediatore europeo assiste i cittadini nei loro rapporti con le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'UE. I problemi che emergono spaziano dalla mancanza di trasparenza nel processo decisionale o al rifiuto all'accesso ai documenti, alle violazioni di diritti fondamentali, alle questioni contrattuali.

## 2.1 Accesso ai documenti dell'UE

L'accesso ai documenti dell'UE e i casi di trasparenza correlati hanno continuato a rappresentare la percentuale maggiore delle indagini condotte nel 2017. Poiché il fattore tempo è spesso determinante in caso di richieste di accesso ai documenti, la Mediatrice europea ha deciso di introdurre una nuova procedura accelerata (*Fast-Track*) per tali denunce, grazie alla quale i cittadini possono potenzialmente ottenere i documenti che stanno cercando nel giro di settimane, anziché di mesi. L'ufficio ha iniziato ad applicare il sistema *Fast-Track* in una fase sperimentale nell'autunno 2017 e lo introdurrà ufficialmente nel corso del 2018.



Un caso di accesso ai documenti, conclusosi con successo nel 2017 e condotto prima dell'avvio della procedura *Fast-Track*, ha riguardato l'Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera (Frontex). Il caso riguardava il modo in cui Frontex ha trattato una richiesta, da parte di un giornalista, di accesso pubblico a tutte le segnalazioni di incidenti gravi relative alle operazioni di Frontex che hanno avuto luogo in Bulgaria tra il 2015 e il 2016. Il giornalista si è rivolto al Mediatore europeo, in quanto preoccupato del fatto che Frontex non gli stesse fornendo tutti i documenti pertinenti, e che alcune delle redazioni non fossero in linea con le norme UE in materia di accesso ai documenti (regolamento 1049/2001).

In seguito a un'ispezione dei documenti disponibili, il Mediatore europeo ha proposto che Frontex provvedesse al ritiro di alcune delle redazioni, al rilascio di un numero maggiore di documenti e al miglioramento del suo sistema interno di ricerca documentale. Frontex ha attuato tali proposte ed elogiato la buona collaborazione con l'ufficio del Mediatore europeo, affermando che i risultati ottenuti hanno contribuito a sensibilizzare maggiormente l'Agenzia sui miglioramenti necessari da apportare alle modalità di gestione delle richieste di accesso ai documenti.

La fase sperimentale ha già evidenziato i vantaggi che la procedura accelerata offre al denunciante. Nell'ambito di un'indagine relativa all'accesso ai documenti, concernente la decisione della Commissione di interrompere i procedimenti di infrazione nei confronti dell'Ungheria riguardanti un contratto per la realizzazione di una centrale nucleare, il denunciante è riuscito a ricevere la maggior parte dei documenti richiesti nell'arco di un mese.

Fra le altre indagini avviate nell'ambito della procedura *Fast-Track* figura una riguardante documenti della Commissione relativi a fughe di informazioni e un'altra concernente la valutazione, da parte del Consiglio, dell'idoneità al ruolo di giudici e avvocati generali della Corte di giustizia e dei Tribunali dell'UE.

## Denunce riguardanti l'accesso ai documenti: obiettivi di tempistica per la procedura accelerata *Fast-Track*<sup>1</sup>

**Giorno 1** Avviso di ricevimento inviato, assegnazione della denuncia al gruppo *Fast-Track* della Mediatrice europea

**Entro alcuni giorni** Richiesta all'istituzione interessata di copia dei documenti

**A 10 giorni** Riunione interna iniziale sul caso esaminato dal Mediatore europeo

**A 20 giorni** Possibile riunione con l'istituzione UE interessata

**A 25 giorni** Possibile seconda riunione sul caso esaminato dal Mediatore europeo

**A 35 giorni** Raccomandazione, soluzione proposta o decisione

**A 40 giorni** Approvazione da parte del gabinetto e della Mediatrice europea

NB: Per «giorno» si intende la giornata lavorativa. I giorni vengono conteggiati a partire dalla prima giornata lavorativa successiva alla ricezione del documento.

1. Lo schema si applica ai casi «normali» previsti dal regolamento 1049, non particolarmente complessi.

## 2.2 Responsabilità nel processo decisionale dell'UE

Gli europei devono poter seguire gli sviluppi delle discussioni relative alle proposte di atti legislativi, se si vuole che sentano di partecipare realmente alle decisioni dell'UE. Ciò costituirebbe una sana pratica non solo da un punto di vista democratico, ma potrebbe avere l'effetto pratico di sgomberare il campo da errate concezioni sulle modalità di redazione delle norme dell'UE e sul ruolo svolto dai governi nazionali. In questa ottica, la Mediatrice europea ha avviato a marzo un'indagine strategica sul livello di apertura e responsabilità dell'attività legislativa del Consiglio dell'UE. Ha posto al Consiglio 14 quesiti specifici sul modo in cui i documenti legislativi risultanti dagli incontri degli ambasciatori e dei vice-ambasciatori degli Stati membri, nonché dagli oltre 150 comitati e gruppi di lavoro dei funzionari pubblici, sono gestiti in conformità delle norme e degli standard dell'UE in materia di trasparenza.

In seguito alla risposta del Consiglio, che ha evidenziato i miglioramenti al suo sito Internet e al sistema di registrazione dei dati, la Mediatrice europea ha avviato una consultazione pubblica, con domande relative a quali misure potrebbero essere adottate dal Consiglio per facilitare l'individuazione di documenti legislativi, a quali difficoltà vanno incontro i cittadini nel cercare di ottenere documenti correlati agli organi preparatori del Consiglio, e a quanto sia importante conoscere le posizioni singole degli Stati membri. Sono state trasmesse 21 risposte, con contributi provenienti da parlamenti, società civile e singoli cittadini. La Mediatrice europea ha altresì deciso di analizzare i documenti relativi a tre atti legislativi campione del 2016 al fine di analizzare la procedura interna di registrazione, categorizzazione e diffusione dei documenti quali progetti di normative dell'UE attraverso il Consiglio. L'indagine si concluderà nel 2018.

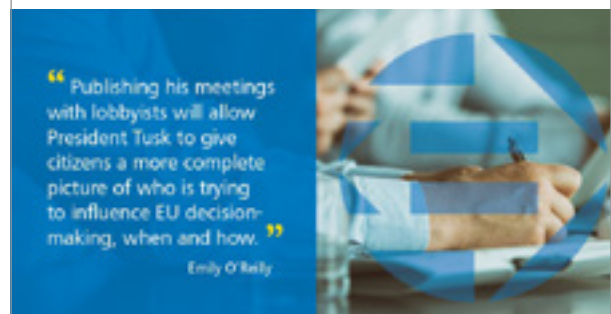
Alla fine del 2017, la Mediatrice ha rivolto la sua attenzione al Consiglio europeo che decide in merito alla direzione complessiva e alle priorità politiche dell'UE. In considerazione del suo ruolo strategico, la Mediatrice

ha scritto al presidente del Consiglio europeo Donald Tusk per chiedere se volesse considerare la possibilità di pubblicare informazioni sugli incontri che lui e il suo gabinetto intrattengono con i rappresentanti di interessi. La Mediatrice ha altresì chiesto al presidente Tusk se saranno pubblicate le relazioni concernenti lo stato di avanzamento delle discussioni in corso dei leader dell'UE relativamente al loro programma di attività biennale (cosiddetta *agenda dei leader*).



European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists  
<http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco



La Mediatrice europea suggerisce che il presidente Tusk incontri solo i lobbisti registrati.

«Nel pubblicare i suoi incontri con le lobby, il presidente Tusk potrà offrire ai cittadini un quadro più completo di chi sta cercando di influenzare il processo decisionale dell'UE, e di quando e come ciò avviene». Emily O'Reilly



EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process



Al lavoro per più trasparenza nell'UE in tutte le istituzioni: consultazione pubblica della Mediatrice europea sul tema della trasparenza degli organi preparatori del Consiglio dell'UE nel processo legislativo.

Nell'ambito del suo obiettivo di migliorare l'accessibilità e la responsabilità del processo legislativo dell'UE, la Mediatrice ha inoltre analizzato il livello di apertura dei triloghi, ovvero dei negoziati informali sulle proposte legislative dell'UE tra il Parlamento europeo e il Consiglio dell'UE alla presenza della Commissione europea. Le tre istituzioni hanno risposto con informazioni dettagliate sulle modalità di attuazione delle proposte della Mediatrice (avanzate nel 2016). Fra le modifiche attese figurano l'avvio del lavoro su una banca dati legislativa congiunta, chiarimenti su quali funzionari di alto livello possano partecipare ai triloghi e la valutazione di come rendere più facilmente disponibili le date dei prossimi triloghi e degli ordini del giorno provvisori delle riunioni.

Mentre le indagini sulla trasparenza dei triloghi e delle procedure legislative del Consiglio hanno riguardato il processo legislativo dell'UE, occorrono a volte maggiori

informazioni sulle normative già approvate. È il caso del sistema utilizzato dalla Commissione per garantire che le normative dell'UE trovino opportuna attuazione negli Stati membri. La procedura, nota come «EU Pilot», consente alla Commissione di indagare con gli Stati membri senza ricorrere a una procedura d'infrazione. In seguito a denunce in cui si lamentava la scarsa chiarezza del sistema, la Mediatrice ha deciso di avviare un'indagine strategica con cui ha richiesto i dettagli del programma e ha altresì indicato la procedura seguita dalla Commissione nei casi in cui uno Stato membro risponda ripetutamente in ritardo o non risponda con sufficiente dovizia di dettagli. La Mediatrice ha chiuso l'indagine a settembre con proposte pratiche che consentano di rendere più facile per i cittadini seguire l'operato della Commissione in questo settore, indicando altresì che la Commissione dovrebbe rendere di dominio pubblico l'elenco dei dialoghi «EU Pilot» in corso e lo stato di ciascun dossier.

La Mediatrice ha scritto alla Commissione e al Consiglio prima dell'apertura formale dei negoziati sulla Brexit per ricordare a entrambe le istituzioni l'importanza della trasparenza, in considerazione degli effetti di ampia portata che i termini dell'uscita del Regno Unito dall'UE avranno su cittadini, le loro famiglie e imprese. La risposta ricevuta da entrambe le istituzioni è stata positiva. La Commissione ha affermato la sua intenzione di praticare un esercizio di trasparenza unico nel suo genere e senza precedenti, mentre il Consiglio ha sostenuto di voler redigere dei «principi guida» per la pubblicazione di documenti. Nella sua lettera, la Mediatrice ha altresì evidenziato l'importanza di pubblicare i contributi dei soggetti interessati, laddove tale aspetto è destinato ad assumere sempre maggiore importanza con il progredire dei negoziati. Emily O'Reilly ha altresì ricordato in un'altra occasione ai suoi colleghi della Rete europea dei difensori civici che possono usare il suo ufficio come veicolo per chiedere risposte agli esperti della Commissione e di altre istituzioni dell'UE sulle questioni del diritto e delle prassi europee inerenti la Brexit.

**European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark...) #Brexit

Emily O'Reilly

La Mediatrice europea accoglie positivamente l'impegno del presidente della Commissione europea Jean-Claude Juncker a favore di una «trasparenza unica nel suo genere e senza precedenti».

«Il mio ufficio vigilerà affinché l'attuale approccio proattivo alla trasparenza sia mantenuto durante tutti i negoziati sulla Brexit». Emily O'Reilly

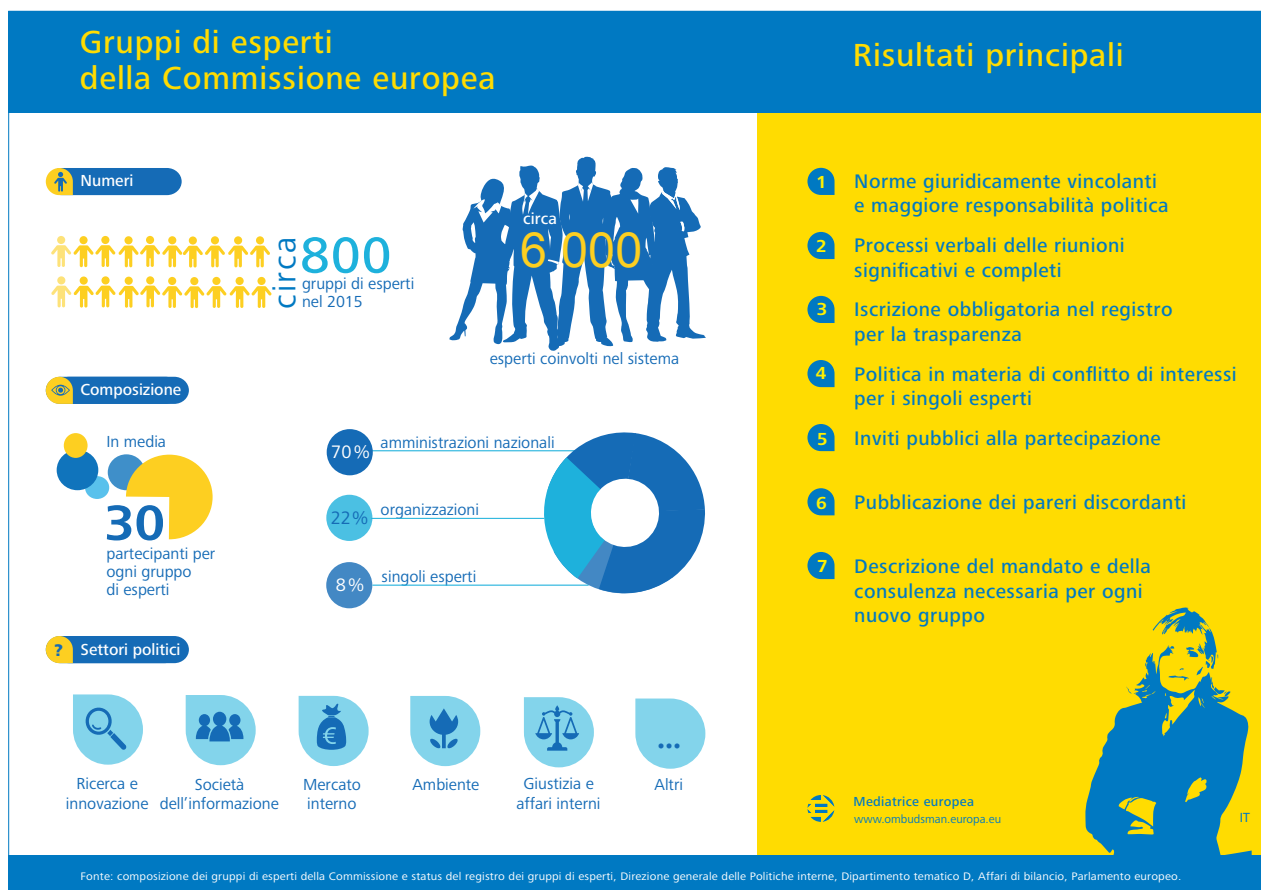
## 2.3 Trasparenza dell'attività di lobbying



La Mediatrice europea Emily O'Reilly interviene al seminario dal titolo «EU Transparency Register – lobbying, Parliament & public trust» (Registro per la trasparenza dell'UE – lobby, Parlamento e fiducia da parte dei cittadini), organizzato dal Parlamento europeo a maggio.

La principale indagine strategica della Mediatrice sul livello di apertura dei gruppi di esperti, ovvero dei centinaia di gruppi che forniscono contributi specialistici alla Commissione, si è positivamente conclusa nell'autunno del 2017. Tenendo conto di una consultazione pubblica sull'argomento, nel 2016 la Mediatrice ha avanzato una serie di proposte per migliorare la supervisione della Commissione su questi gruppi. A metà 2016 la Commissione ha annunciato la revisione delle norme in vigore. La decisione finale della Mediatrice è stata pubblicata nell'autunno del 2017. Questo intervallo di tempo ha permesso all'ufficio di analizzare se le riforme annunciate fossero state effettivamente attuate.

Le modifiche al sistema hanno riguardato l'introduzione di norme giuridicamente vincolanti e della responsabilità politica. Inoltre, è stato introdotto un registro per la trasparenza con l'obbligo per i membri dei gruppi di esperti a esservi iscritti; devono essere pubblicati inviti pubblici per l'adesione a un determinato gruppo e deve essere definita una politica sul conflitto di interesse per il coinvolgimento di esperti singoli. La Mediatrice ha affermato di voler continuare a monitorare la modalità di attuazione, da parte della Commissione, delle sue due





raccomandazioni specifiche sui gruppi di esperti, ovvero la pubblicazione di un verbale «informativo e completo», e l'obbligo generale alla trasparenza per le decisioni del gruppo.

In seguito a un'altra denuncia in materia, la Mediatrice ha avviato un'indagine relativa al coinvolgimento della Banca centrale europea (BCE) con il «Gruppo dei trenta» (G30), un gruppo privato statunitense che riunisce i responsabili di alcune fra le principali banche private e banche centrali, nonché rappresentanti del mondo accademico e delle istituzioni internazionali. Alcune delle banche mondiali rappresentate sono soggette alla vigilanza della BCE. La decisione della Mediatrice di avviare tale indagine riflette le più ampie responsabilità di vigilanza bancaria acquisite dalla BCE negli ultimi anni. In seguito a un incontro tra i giuristi del Mediatore e i rappresentanti della banca, volto ad analizzare e discutere documenti relativi alla natura del coinvolgimento della BCE con il G30, la Mediatrice ha posto diverse domande specifiche alla BCE.

Tali domande hanno riguardato la composizione e il finanziamento del G30, l'intenzione della BCE di rendere pubblici il programma e il contenuto degli incontri del

G30, il numero di incontri a cui hanno partecipato il presidente attuale e i presidenti passati della BCE, e l'eventuale presenza di banche attualmente soggette alla vigilanza della BCE fra i membri del G30. La BCE ha risposto di considerare gli incontri del G30 di interesse pubblico e che la partecipazione al G30 del presidente della BCE Mario Draghi è compatibile con l'indipendenza e l'integrità della BCE. Dopo un attento esame della risposta, la Mediatrice ha raccomandato la **sospensione della partecipazione** al G30 da parte di Mario Draghi fino alla conclusione del suo mandato al fine di proteggere la banca e il suo presidente dalla possibilità che si generi la percezione che l'indipendenza della banca possa risultare compromessa. La Mediatrice ha altresì suggerito che i futuri presidenti della BCE non diventino membri del G30.

In occasione della conferenza stampa annuale a maggio, la Mediatrice ha formalmente annunciato la pubblicazione della guida pratica delle cose da fare e da evitare, rivolta ai funzionari nell'interazione con le lobby. L'elenco, distribuito presso la Commissione e il Consiglio e diffuso altresì in Twitter, funge da guida utile rivolta ai funzionari dell'UE per assicurare che siano consapevoli delle diverse tipologie di attività di lobby.



Mediatore europeo

IT

## Raccomandazioni pratiche

per l'interazione dei funzionari pubblici con i rappresentanti di interessi

### COSA FARE

- 1 Verificare se i rappresentanti di interessi debbano essere iscritti al **registro per la trasparenza dell'UE** prima di incontrarli o prima di accettare un invito a un evento.
- 2 Prepararsi in maniera adeguata ed effettuare ricerche di base per controllare quali interessi essi rappresentano e **chi ne assicura il finanziamento**. Chiedere ulteriori informazioni, se necessario.
- 3 Assicurarsi che comunichino in anticipo lo **scopo/il tema** di discussione dell'incontro, i nomi dei partecipanti e le organizzazioni e/o i clienti per conto dei quali agiscono, nonché qualsiasi altra informazione pertinente.
- 4 Valutare ed evitare eventuali **rischi di conflitto** tra i vostri interessi privati e l'interesse pubblico e riflettere sul modo in cui la vostra interazione potrebbe essere percepita.
- 5 **Fermarsi e riflettere** su come procedere, in caso di dubbio. Se necessario, consultare la direzione e, se si decide di procedere, aggiungere una nota al fascicolo che ne spieghi i motivi.
- 6 Essere consapevoli del fatto che non tutte le rappresentanze di interessi si svolgono in un contesto formale. Le attività di lobbismo possono anche svolgersi durante incontri occasionali e in **contesti sociali**. Rimanere professionali in ogni momento.
- 7 Mantenere buone abitudini in **materia di registrazione** dei dati, in particolare data/luogo della riunione, i nomi dei partecipanti, delle organizzazioni e/o dei clienti e i temi discussi. Utilizzare il sistema di gestione ufficiale dei fascicoli della vostra organizzazione.
- 8 Rispettare i **requisiti applicabili in materia di divulgazione**, ad esempio, nella Commissione, divulgare informazioni sulle riunioni tra i rappresentanti di interessi e i commissari, i membri del gabinetto e i direttori generali.
- 9 Segnalare le pratiche di lobbismo considerate inaccettabili, in particolare alla luce del **codice di condotta** del registro per la trasparenza dell'UE per i rappresentanti di interessi.
- 10 Familiarizzarsi, ad esempio attraverso **attività di formazione**, con le regole specifiche applicabili alla vostra organizzazione. Quando queste divergono dalle presenti raccomandazioni, le prime dovrebbero di norma avere la precedenza.

### COSA EVITARE

- 1 Incontrare i rappresentanti di interessi non iscritti al **registro per la trasparenza dell'UE** se le vostre regole non lo consentono o lo scoraggiano; occorre invece invitare il rappresentante a iscriversi se le sue attività rientrano nell'ambito di applicazione del registro.
- 2 Omettere di analizzare i **motivi** di chi cerca di incontrarvi o di chi vi invita agli eventi. L'attività di lobbismo viene svolta da una varietà di organizzazioni, tra cui società di consulenza, studi legali, ONG, gruppi di riflessione, campagne di base...
- 3 Interagire con un particolare rappresentante di interessi senza considerare la possibilità di offrire ad **altri gruppi** un'opportunità simile.
- 4 Accettare inviti a incontri o a eventi che potrebbero mettere la vostra organizzazione in una **situazione compromettente**.
- 5 Dimenticare di **informare** i colleghi competenti e la direzione dopo le riunioni e gli eventi.
- 6 Accettare o organizzare riunioni **al di fuori dell'orario d'ufficio** e dei locali ufficiali. Se lo fate, considerare l'opportunità di informare la direzione e coinvolgere un altro collega.
- 7 Fare o dire qualsiasi cosa che potrebbe essere visto come un **trattamento preferenziale** nei confronti di un rappresentante di interessi.
- 8 Dare l'impressione a un rappresentante di interessi che un consiglio, un'idea o un'informazione particolare potrebbe essere o sarà **decisivo** nel processo decisionale.
- 9 Condividere informazioni **senza essere autorizzati** a farlo o fare un uso improprio delle informazioni riservate.
- 10 Accettare **ospitalità** da un rappresentante di interessi senza procedere a un attento esame e senza verificare che ciò sia in linea con le regole applicabili. Ove necessario, riferire informazioni sui doni e sull'ospitalità ricevuti.

## 2.4 Diritti fondamentali

La Mediatrice gestisce regolarmente le denunce relative ai diritti fondamentali, quali casi di uguaglianza e non-discriminazione. A novembre 2017 si è positivamente chiusa una denuncia avanzata da un giovane cittadino austriaco che aveva svolto un tirocinio non retribuito in seno a una delegazione dell'UE in Asia. La Mediatrice ha raccomandato che i tirocinanti operanti presso le delegazioni dell'UE ricevano una remunerazione appropriata, basata sul costo della vita del paese in cui opera la delegazione, aprendo in tal modo la possibilità di accedere a queste importanti posizioni al più vasto numero di persone possibile. L'alto rappresentante Federica Mogherini ha accolto positivamente questa raccomandazione. La Mediatrice ha successivamente scritto alle autorità di bilancio per sottolineare l'importanza della questione, indicando che dimostrerebbe l'impegno dell'UE a favore del principio di non-discriminazione grazie all'apertura dei tirocini quantomeno a un numero maggiore di persone che dispongono di risorse finanziarie più limitate di altri. A novembre il Parlamento e il Consiglio hanno approvato il bilancio 2018, che prevede uno stanziamento di 1,2 milioni di euro per il pagamento delle remunerazioni dei tirocinanti in seno alle delegazioni dell'UE.

In Spagna, ONG e cittadini hanno inviato una denuncia alla Mediatrice relativa alla Commissione e all'accordo UE-Turchia, sottoscritto nel 2016. In base all'accordo, la Turchia si impegna a riaccogliere gli immigrati irregolari che giungono in Grecia in cambio dell'impegno dell'UE di inviare più aiuti alla Turchia. I denunciati hanno accusato la Commissione di non aver risposto, o di aver risposto in modo inadeguato, alle preoccupazioni da loro espresse sulla mancanza di una valutazione dell'impatto dell'accordo sui diritti umani dei richiedenti asilo che sarebbero rimpatriati in Turchia dalla Grecia. La Mediatrice ha richiesto alla Commissione di includere nelle sue relazioni sullo stato di avanzamento dell'attuazione dell'accordo una sezione a parte sui rischi di violazione dei diritti umani e sulle misure volte a ridurre tali rischi.

Parallelamente, la Mediatrice ha scritto al Consiglio per evidenziare che l'unica fonte di informazioni autorevole relativa all'accordo UE-Turchia fosse un comunicato stampa. Ha sottolineato che all'inizio del 2017 il Tribunale dell'UE aveva deliberato che la dichiarazione UE-Turchia non potesse essere considerata una misura adottata dal Consiglio europeo o da qualsiasi altra istituzione dell'UE. Ha pertanto invitato il Consiglio a considerare di rivedere la formulazione del comunicato stampa, affinché possa riflettere in modo più accurato la realtà giuridica.



**European Ombudsman**

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>



La Mediatrice europea accoglie con favore la decisione dell'UE di retribuire i tirocinanti delle delegazioni estere dell'UE.

«In tal modo si trasmette il messaggio che l'UE è impegnata a favore del principio di non-discriminazione grazie all'apertura dei tirocini quantomeno ad un numero maggiore di persone che dispongono di risorse finanziarie più limitate di altri». Emily O'Reilly



## 2.5 Questioni etiche

Dopo vari interventi pubblici della Mediatrice sull'importanza di solidi principi etici che i commissari devono osservare e in seguito alla pressione esercitata dal Parlamento europeo e da diversi gruppi della società civile, a settembre la Commissione ha avanzato proposte per riformare nuovamente il codice di condotta dei commissari, nonché il comitato etico. Fra le altre cose, il comitato etico verifica che le attività previste dai commissari al termine del loro incarico siano compatibili con i loro obblighi derivanti dal Trattato. Le modifiche prevedono la proroga del periodo di riflessione, durante il quale gli ex commissari sono tenuti a informare la Commissione dell'eventuale intenzione di svolgere un'attività professionale; il nuovo periodo di notifica per i commissari sarà di due anni, prorogato a tre nel caso di un ex presidente della Commissione. Un'altra modifica riguarda il fatto che la Commissione adotterà un approccio proattivo e pubblicherà le opinioni del comitato etico sulle posizioni ricoperte dai commissari successivamente al termine del loro mandato. Le azioni della Commissione e i poteri e il ruolo del comitato etico sono stati altresì l'oggetto di un'indagine della Mediatrice. I giuristi del Mediatore hanno esaminato il modo in cui il comitato etico ha formulato le sue opinioni relativamente a diversi ex commissari (i fascicoli sono stati scelti semplicemente allo scopo di illustrare il lavoro del comitato etico) e hanno posto alcune domande alla Commissione riguardo alle modalità di lavoro del comitato etico. L'analisi della Mediatrice circa la risposta della Commissione e i cambiamenti annunciati pubblicamente saranno disponibili nel 2018.

La Mediatrice ha altresì chiuso la sua indagine sulle regole adottate dalla Commissione per prevenire il conflitto di interessi di taluni consulenti speciali, ovvero esperti selezionati su base *ad hoc* per fornire consulenza specializzata ai commissari. Nel corso dell'indagine la Commissione ha apportato miglioramenti al sistema, tanto che a giugno la Mediatrice ha concluso che le regole costituiscono una base ampiamente soddisfacente per la gestione di potenziali casi di conflitto di interessi. Tuttavia, ha suggerito alla Commissione di apportare ulteriori miglioramenti, comprese azioni volte ad adottare un approccio più proattivo alle sue valutazioni dei casi di conflitto di interessi e agevolare l'accesso dei cittadini alle informazioni relative ai consulenti specialisti.

L'attuazione di norme relative alle cosiddette situazioni di «porte girevoli», per cui i funzionari UE a volte lasciano il lavoro per il settore privato o impiegati che provengono dal settore privato iniziano un percorso professionale in una delle istituzioni UE, è fondamentale per mantenere standard etici elevati all'interno delle amministrazioni pubbliche. In quest'ottica, la Mediatrice ha scritto a 15 fra istituzioni e organismi per chiedere

quali siano le loro modalità di attuazione delle norme dell'UE in materia di «porte girevoli», come previsto dall'articolo 16 dello statuto.

In base a tali norme, è fatto divieto per un anno agli alti funzionari di esercitare attività di lobbying nei confronti dei loro colleghi su questioni di cui avevano avuto la responsabilità durante gli ultimi tre anni di servizio. Le norme prevedono altresì che ciascuna istituzione pubblica ogni anno le informazioni relative all'attuazione di tale obbligo, compreso un elenco dei casi oggetto di valutazione. La Mediatrice ha altresì dato seguito a una precedente indagine, verificando il modo in cui la Commissione sta attuando i suoi orientamenti su come migliorare la gestione delle situazioni di «porte girevoli». L'analisi è prevista per il 2018.



### European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?  
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Attività successive al mandato: perché la Commissione europea non ha emanato una decisione sul caso del suo ex presidente José Manuel Barroso?

«Gli ex commissari dell'UE hanno l'obbligo di comportarsi con integrità e discrezione in merito alle posizioni e ai vantaggi che accettano dopo aver terminato il proprio mandato». Emily O'Reilly

## 2.6 Agenzie dell'UE e altri organi

Le agenzie dell'UE e gli altri organi sono stati la seconda principale fonte di denunce nel 2017. Una denuncia [chiusa](#) dalla Mediatrice ha riguardato le modalità di gestione dei vaccini contro il virus del papilloma umano (HPV) dell'Agenzia europea per i medicinali (EMA). Specificamente, la Mediatrice ha analizzato come l'EMA ha condotto una procedura di deferimento (espressione tecnica per riferirsi a una procedura di gestione di medicinali già sul mercato) relativa al vaccino contro l'HPV per i casi di cancro della cervice uterina.

La procedura di deferimento è stata condotta dal comitato di valutazione dei rischi per la farmacovigilanza dell'EMA, che monitora la sicurezza dei medicinali sul mercato. Il comitato ha analizzato se vi fosse un nesso causale tra il vaccino contro l'HPV e due sindromi, giungendo alla conclusione non vi fossero prove dell'esistenza di un tale legame. La Mediatrice ha considerato come completa e indipendente la valutazione del comitato circa l'evidenza scientifica. Guardando al futuro, Emily O'Reilly ha suggerito all'EMA di fornire quante più informazioni possibili sulle attività scientifiche dei suoi comitati, nonché maggiori informazioni sui documenti in suo possesso, affinché i cittadini possano più facilmente richiedere di accedervi.



### EU Medicines Agency

The [@EUombudsman](#) concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> [#vaccineswork](#)

L'ufficio del Mediatore europeo ha concluso che la verifica della sicurezza condotta dall'EMA sui vaccini HPV sia stata completa e indipendente.

L'EMA è stata altresì l'oggetto di un'indagine a parte condotta dalla Mediatrice nel 2017, questa volta intrapresa su iniziativa personale di Emily O'Reilly stessa. Tale [indagine strategica](#) ha riguardato gli accordi sottoscritti dall'EMA che disciplinano i rapporti con le case farmaceutiche, prima che le stesse presentassero domande di autorizzazione all'immissione in commercio. La Mediatrice ha evidenziato che tali rapporti sono di interesse pubblico, se contribuiscono allo sviluppo e alla disponibilità di medicinali di alta qualità, efficaci e accettabili in quanto a sicurezza, tuttavia che vi è il rischio che possano influenzare le successive decisioni dell'EMA sulle domande di autorizzazione all'immissione in commercio.



L'evento pubblico organizzato dall'ufficio del Mediatore europeo dal titolo «EU agencies: How to manage the risk of reputational damage» (Agenzie dell'UE: come gestire il rischio del danno d'immagine) a ottobre, con la partecipazione degli esperti (da sinistra a destra): Tracey Brown, direttrice di *Sense about Science*; Bernhard Url, direttore esecutivo dell'EFSA; Emily O'Reilly, Mediatrice europea; Dave Keating, moderatore dell'evento; Monique Goyens, direttrice Generale del BEUC, l'Ufficio europeo delle unioni dei consumatori; e Jukka Malm, vice-direttore esecutivo dell'ECHA.



La Mediatrice europea Emily O'Reilly con i membri del gruppo di esperti Bernhard Url, direttore esecutivo dell'EFSA, e il moderatore Dave Keating, in occasione dell'evento pubblico organizzato dall'ufficio del Mediatore europeo dal titolo «EU agencies: How to manage the risk of reputational damage» (Agenzie dell'UE: come gestire il rischio del danno d'immagine) a ottobre.

A settembre si è svolto un incontro fra i rappresentanti dell'ufficio del Mediatore e i rappresentanti dell'EMA per discutere la risposta iniziale dell'Agenzia all'indagine. Una relazione dell'incontro, con informazioni più dettagliate sulle preoccupazioni della Mediatrice relativamente a tali attività cosiddette di pre-trasmissione, è stata pubblicata a dicembre. L'indagine è continuata nel 2018 ed è prevista una consultazione pubblica mirata nel primo trimestre.

L'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) è stata oggetto di una [denuncia](#) da parte di un'associazione francese, che ha accusato l'EFSA di non fornire risposte adeguate a una serie di domande relative al suo ruolo nell'autorizzazione di una varietà di granoturco geneticamente modificata. L'EFSA ha dato seguito alla proposta della Mediatrice fornendo più informazioni al denunciante. La Mediatrice ha altresì suggerito all'EFSA, per il futuro, di rendere pubbliche le informazioni aggiuntive fornite dai richiedenti in risposta alle sue richieste di chiarimenti.

La Mediatrice organizza regolarmente eventi pubblici per discutere nel dettaglio le questioni relative alla sua attività. L'evento organizzato a ottobre ha riguardato le agenzie dell'UE e il modo in cui gestiscono il rischio del danno d'immagine. È fondamentale che l'opinione pubblica abbia fiducia nei confronti delle agenzie, il cui compito è di garantire aspetti che spaziano dalla sicurezza del cibo che mangiamo, delle sostanze chimiche a cui siamo esposti, dei medicinali che assumiamo e degli aerei con cui viaggiamo.

L'evento ha analizzato il modo in cui le agenzie attuano gli standard etici e di sicurezza più elevati, al fine di proteggersi dal danno d'immagine.

Hanno partecipato al gruppo di esperti Bernhard Url, direttore esecutivo dell'Agenzia europea per la sicurezza alimentare, Jukka Malm, vicedirettore esecutivo dell'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA), Monique Goyens, direttore generale del BEUC, l'Ufficio europeo delle unioni dei consumatori, e Tracey Brown, direttrice di *Sense about Science*. Bernhard Url ha evidenziato che l'EFSA cerca di assicurare la fiducia dell'opinione pubblica nel suo lavoro facendo leva sulla «competenza», ovvero sulla qualità del suo lavoro, ma anche sul «carattere», ovvero sul modo in cui questo è svolto. Jukka Malm ha sottolineato che fra gli obiettivi dell'ECHA vi è il raggiungimento della piena trasparenza delle sue attività, che riguarda non solo i risultati della ricerca svolta, ma anche il lavoro previsto per il futuro.



**Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgencies: public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, direttore esecutivo dell'EFSA: «Grazie per il dibattito vivace su un tema di fondamentale importanza per le agenzie dell'UE: la fiducia del pubblico nei confronti del nostro lavoro».

## 2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE

La Commissione sorveglia numerosi progetti finanziati dall'UE, eseguendo verifiche rigorose per garantire che il denaro pubblico sia speso come dovrebbe. Tuttavia, ciò genera a volte controversie e i contraenti si rivolgono spesso alla Mediatrice alla ricerca di una soluzione.

Ad esempio, un'organizzazione belga non a scopo di lucro ha partecipato a un progetto finanziato dall'Unione europea sulle questioni che le persone anziane devono affrontare nell'impiego di soluzioni TIC. L'organizzazione si è rivolta alla Mediatrice dopo che la Commissione le aveva comunicato la sua intenzione di recuperare oltre 85 000 euro relativi a quello che era stato definito un sistema inaffidabile di rendicontazione dell'orario di lavoro. La Mediatrice ha esaminato la questione, da cui è emerso che i revisori avevano riconosciuto che il lavoro condotto dal denunciante su due prodotti di progetto specifici fosse legittimo, esattamente come il relativo tempo necessario al suo svolgimento. Ha pertanto suggerito alla Commissione di ridurre la somma oggetto dell'azione di recupero relativa a tali prodotti. La Commissione ha accettato la

proposta, abbassando l'importo oggetto del recupero di quasi 37 000 euro. È ancora in corso l'indagine della Mediatrice sugli altri aspetti dell'azione di recupero proposta.

Una società di consulenza dei Paesi Bassi, specializzata in innovazione, era membro di un consorzio che aveva svolto un progetto cofinanziato dalla Commissione, volto alla creazione e all'attuazione di un partenariato per l'innovazione in materia di risorse idriche. La società si è rivolta alla Mediatrice dopo aver ricevuto comunicazione da parte della Commissione dell'intenzione di quest'ultima di ridurre l'importo della sovvenzione, motivata da preoccupazioni legate al progetto. Il denunciante ha replicato che la Commissione non aveva valutato il progetto in modo adeguato. Nel corso dell'indagine, la Commissione ha proposto di rivalutare il progetto tenendo conto della nuova documentazione trasmessa dalla società di consulenza. La Mediatrice ha ritenuto la questione risolta e ha chiuso il caso.

## 2.8 Partecipazione dei cittadini alle politiche dell'UE

L'iniziativa dei cittadini europei, avviata nel 2012, consente ai cittadini di esprimere il proprio sostegno nei confronti di una politica o di un'idea sulla quale ritengono che la Commissione debba legiferare. Una delle prime iniziative intraprese dall'attuale Mediatrice europea Emily O'Reilly, successivamente alla sua elezione nel 2013, è stata avviare un'indagine strategica sul funzionamento corretto della procedura delle iniziative, sulla scia delle preoccupazioni legate alla presenza di troppi ostacoli tecnici che gli organizzatori di ogni iniziativa devono affrontare per garantire il successo dell'iniziativa. La Mediatrice ha avanzato diverse proposte volte a facilitare il processo di raccolta delle firme e introdurre più trasparenza nella selezione delle iniziative.

Nel 2017 la Mediatrice ha altresì contribuito alla consultazione della Commissione sulla riforma del regolamento del diritto di iniziativa dei cittadini europei. Le proposte della Commissione, annunciate a settembre, contengono molti elementi suggeriti in passato dalla Mediatrice. Fra tali proposte figurano la realizzazione

di un sistema di raccolta firme gratuito online per le iniziative, la semplificazione dei requisiti sui dati, nonché il miglioramento delle modalità di preparazione delle audizioni e partecipazione a tali audizioni dopo la riuscita di una iniziativa. La Mediatrice continuerà a seguire la questione da vicino, anche monitorando se la Commissione fornisce spiegazioni adeguate delle sue scelte sulle iniziative dei cittadini europei all'opinione pubblica.



### ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

La Mediatrice europea sostiene la richiesta di revisione delle iniziative dei cittadini europei. Grazie, Emily O'Reilly!

Un altro modo per coinvolgere i cittadini al processo politico dell'UE è attraverso il ricorso a consultazioni pubbliche sulla legislazione prevista. La Commissione, responsabile dell'elaborazione degli atti legislativi dell'UE, ricorre regolarmente a tali consultazioni. La loro utilità come strumento dipende, tuttavia, da quanto esse sono accessibili ai cittadini e alle organizzazioni. Nel 2016 un cittadino spagnolo ha presentato una denuncia alla Mediatrice relativa al fatto che le consultazioni pubbliche fossero raramente disponibili in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE. Nel corso dell'indagine, la Commissione ha preparato una nuova politica linguistica migliorata in materia di consultazioni pubbliche.

Le nuove misure, entrate in vigore il 28 aprile 2017, prevedono, ad esempio, la traduzione delle consultazioni pubbliche relative al programma di lavoro della Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'UE. La nuova politica ha altresì introdotto una procedura tesa a stabilire quali debbano essere le lingue in cui tradurre altre consultazioni pubbliche. In una [decisione](#) presa a dicembre, la Mediatrice ha affermato di voler monitorare l'attuazione del nuovo regime e suggerito alla Commissione di inserire nel suo sito Internet dedicato alle consultazioni pubbliche una sezione che descriva la sua nuova politica linguistica e spieghi i motivi per cui alcune consultazioni non sono disponibili in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

3

---

# Comunicazione e cooperazione



## 3.1 Premio per la buona amministrazione



A marzo, l'ufficio del Mediatore europeo ha ospitato la prima edizione della cerimonia di conferimento del Premio per la buona amministrazione. Candidati a ricevere il premio sono stati **90 progetti** nominati dalle principali istituzioni dell'UE, nonché da numerose agenzie e altri organismi. Sono state premiate **sette categorie**, e il premio generale 2017 per la buona amministrazione è stato assegnato a un progetto della Direzione generale della Salute e della sicurezza alimentare della Commissione europea, che ha promosso la collaborazione dell'UE nella condivisione di informazioni e competenze fondamentali per aiutare milioni di europei che soffrono di malattie rare.

Le nomine per le candidature hanno riguardato modalità innovative di coinvolgimento dei cittadini alle attività politiche, l'elaborazione di banche dati di facile accesso, spiegazioni di facile fruibilità da parte del pubblico delle politiche e dei programmi dell'UE, la conduzione di incontri con esperti trasmessi in live streaming, nonché l'utilizzo delle tecnologie informatiche per fornire servizi ai cittadini secondo modalità più efficienti e aperte. Il




I vincitori del Premio per la buona amministrazione 2017 dell'ufficio del Mediatore europeo, della Direzione generale della salute, ricevono il premio dalla Mediatrice europea Emily O'Reilly.

servizio medico del Consiglio dell'UE è stato anch'esso insignito di un premio speciale per il suo lavoro, compreso l'aiuto alle vittime dell'attentato terroristico alla stazione della metropolitana di Bruxelles del 2016.


Il premio ha messo in risalto le azioni individuali e collettive dei funzionari dell'UE in grado di fare la differenza. La Mediatrice ha evidenziato che, sebbene fra le sue mansioni rientri il compito di accrescere la responsabilità dei funzionari dell'UE, il suo ruolo di supervisore consiste anche nel riconoscere quando un compito è svolto bene. La Mediatrice ha altresì sottolineato quanto fosse opportuno che la cerimonia inaugurale di consegna dei premi si sia svolta in concomitanza al significativo anniversario del Trattato di Roma.

La cerimonia di conferimento della prima edizione del Premio per la buona amministrazione dell'ufficio del Mediatore europeo.

European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Abbiamo ricevuto alcuni progetti straordinari per il Premio per la buona amministrazione dell'ufficio del Mediatore europeo, che meritano di essere conosciuti nel dettaglio.





## 3.2 Comunicazioni

La strategia quinquennale «Verso il 2019» del Mediatore europeo mira ad accrescere l'impatto, la rilevanza e la visibilità dell'ufficio. Una migliore visibilità aiuta a cittadini, imprese, ONG e altri soggetti a sapere a chi possono rivolgersi in caso di problemi con le istituzioni dell'UE.

Grazie all'attuazione efficace della strategia, l'ufficio ha altresì assistito a un aumento del numero complessivo di denunce gestite nel 2017 (da 1 880 a 2 181), oltre che del numero di denunce ricevute che rientrano nel mandato del Mediatore (da 711 a 751). Tale aumento ha riguardato inoltre una crescita del numero di casi più complessi e che riguardano un numero sempre maggiore di soggetti di interesse pubblico.

Oltre a raggiungere soggetti interessati specifici, quali associazioni di imprese e organizzazioni della società civile, l'ufficio è altresì impegnato nell'innalzare il profilo del Mediatore nei media e nei social media, servendosi di queste piattaforme per fornire informazioni su indagini specifiche o richiamare l'attenzione sulle altre attività del Mediatore.

L'account Twitter dell'ufficio [@EUombudsman](#) ha registrato un aumento del 16 % del numero dei suoi follower (che sono ora oltre 19 000) tra il 2016 e il 2017, con il tweet di commento all'impegno della Commissione a favore di una trasparenza «unica» e «senza precedenti» sui negoziati sulla Brexit che è risultato fra i più popolari. Altri tweet popolari hanno riguardato la cerimonia di conferimento del Premio per la buona amministrazione e l'indagine con cui la Mediatrice ha richiesto chiarimenti sul coinvolgimento della BCE con il Gruppo dei trenta. L'ufficio ha altresì ampliato la sua partecipazione ai social media con una presenza in Medium e Instagram al fine di avvicinare le attività del Mediatore a nuovi gruppi di destinatari.

L'ufficio ha proseguito la sua attività di revisione del suo sito Internet al fine di migliorarne la fruibilità. Il nuovo sito Internet sarà pronto nel 2018.



**Gundi Gadesmann**

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



La Mediatrice europea Emily O'Reilly discute di Consiglio dell'UE, trasparenza dell'attività di lobbying e Paradise Papers con i giornalisti dei paesi nordici.

## 3.3 Rapporti con le istituzioni dell'UE



La Mediatrice europea durante un incontro con il presidente del Parlamento europeo Antonio Tajani.

### 3.3.1 Parlamento europeo

Il solido e duraturo rapporto con il Parlamento europeo è di fondamentale importanza per l'ufficio del Mediatore europeo. Il Parlamento europeo rappresenta la voce di tutti gli europei ed elegge il Mediatore, il cui compito è aiutare i cittadini europei ad affrontare problemi con l'amministrazione dell'UE. La Mediatrice europea è intervenuta a una sessione plenaria del Parlamento europeo e a diverse commissioni parlamentari nel corso dell'anno, e il suo staff ha rappresentato l'istituzione in occasione di riunioni parlamentari, audizioni ed eventi. La Mediatrice ha avuto un primo positivo colloquio con il neo-eletto presidente del Parlamento europeo Antonio Tajani all'inizio del 2017, nonché incontri con numerosi membri del Parlamento europeo di diverse commissioni e con i rappresentanti dell'intero spettro politico.



Cecilia Wikström, presidente della commissione per le petizioni del Parlamento europeo, in occasione della conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici del 2017.

### 3.3.2 Commissione per le petizioni

La commissione per le petizioni è un importante *trait d'union* in termini di responsabilità e sostegno reciproco fra l'ufficio del Mediatore europeo e il Parlamento europeo. La forte collaborazione fra questi due entità è fondamentale, se si vuole servire efficacemente i cittadini che avanzano le loro istanze nei confronti di uno dei due. La Mediatrice considera il suo rapporto con la commissione per le petizioni di fondamentale importanza e apprezza la fruttuosa collaborazione instauratasi. Il sostegno da parte della presidente della commissione per le petizioni, Cecilia Wikström, e di tutti i membri è di incoraggiamento alla Mediatrice a continuare la sua attività di sostegno alle istituzioni dell'UE per fissare lo standard di riferimento della buona amministrazione.

### 3.3.3 Commissione europea

La Commissione europea non è solo l'organo esecutivo, ma anche l'istituzione più grande dell'UE. Le sue attività hanno effetti diretti e indiretti sulle vite di milioni di persone in tutta Europa. Per questo motivo, non sorprende che un'elevata percentuale delle denunce rivolte al Mediatore riguardino il lavoro della Commissione. Nel 2017 la Mediatrice si è rallegrata di essere riuscita a incoraggiare, accogliendo con favore, numerose misure, poi introdotte, che la Commissione sotto la guida del presidente Juncker ha adottato per migliorare i suoi standard già elevati di pubblica amministrazione. Permangono, tuttavia, numerose sfide. Un rapporto di lavoro aperto e trasparente fra le due istituzioni contribuisce a migliorare l'efficienza e l'efficacia della Mediatrice nella sua attività di gestione delle denunce.



La Mediatrice europea con Frans Timmermans, primo vicepresidente della Commissione europea responsabile della qualità della legislazione, delle relazioni interistituzionali, dello Stato di diritto e della Carta dei diritti fondamentali.

### 3.3.4 Altre istituzioni, agenzie e organizzazioni

La Mediatrice continua naturalmente anche a mantenere stretti contatti con tutte le istituzioni, le agenzie e le organizzazioni dell'UE. Nel 2017, la Mediatrice ha lavorato a stretto contatto con il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD), il Comitato economico e sociale europeo (CESC), l'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA), la Banca centrale europea (BCE), la Banca europea per gli investimenti (BEI), la Corte dei conti europea e altre organizzazioni. Relazioni forti con tutte le istituzioni, gli organi e le agenzie dell'UE rappresentano un elemento importante della strategia «Verso il 2019» del Mediatore europeo al fine di creare un'amministrazione dell'UE che sia orientata al servizio a vantaggio di tutti i cittadini europei.



EESC



.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency, we should cooperate more! #EESCplenary

La Mediatrice europea in risposta ai membri del CESC durante la sessione plenaria: abbiamo così tanto in comune, quando si tratta di lottare per la trasparenza, che dovremmo collaborare.

### 3.3.5 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

In qualità di membro del [quadro dell'UE](#), la Mediatrice protegge, promuove e sorveglia l'attuazione della [Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità](#) (CRPD) a livello dell'amministrazione dell'Unione.

Nel 2017 è proseguita l'indagine strategica della Mediatrice sulla conformità alla CRPD del trattamento delle persone con disabilità nell'ambito del [regime comune di assicurazione malattia della Commissione](#) (RCAM). I rappresentanti dell'ufficio del Mediatore [hanno incontrato](#) la Commissione per ottenere ulteriori informazioni, e a novembre la Mediatrice ha avviato una [consultazione rivolta alle associazioni](#) dei membri del personale dell'UE con disabilità o i cui familiari sono persone con disabilità, nonché rappresentanti del Forum europeo sulla disabilità (EDF).

**European Blind Union**

[.@EUombudsman](#) opens strategic inquiry into accessibility of [@EU\\_Commission](#) websites & online tools [#a11y](#) [#CRPD](#)

---

La Mediatrice europea avvia un'indagine strategica sull'accessibilità dei siti Internet e degli strumenti online della Commissione europea.

A luglio, la Mediatrice europea ha avviato un'indagine strategica sull'[accessibilità dei siti Internet](#) e degli strumenti online gestiti dalla Commissione. La Mediatrice ha sollevato questioni, quali la valutazione dell'accessibilità, la disponibilità di formati di facile lettura e la formazione del personale della Commissione. A ottobre, la Commissione si è impegnata a migliorare l'accessibilità dei suoi siti Internet. Ad esempio, ha affermato la possibilità di avviare un progetto pilota sul [portale interistituzionale](#) per rendere alcune informazioni generali sull'UE disponibili in un formato di facile lettura. La Commissione ha altresì affermato di voler considerare l'introduzione di corsi obbligatori in materia di accessibilità, rivolti a suoi web designer, sviluppatori web e webmaster.

Nel 2017 la Mediatrice ha proseguito il suo impegno per rendere il sito Internet del suo ufficio più accessibile e più pratico per gli utenti. Un contraente esterno è stato incaricato di valutare e convalidare la conformità del sito Internet del Mediatore alle linee guida per l'accessibilità ai contenuti del web (WCAG 2.0), livello di conformità AA (massimo AAA). È intenzione della Mediatrice effettuare tale verifica di conformità ogni due anni.

L'ufficio del Mediatore ha pubblicato una [dichiarazione di accessibilità](#) sul suo sito Internet a luglio. Tale dichiarazione indica quali parti del sito Internet non sono accessibili, offrendo agli utenti la possibilità di richiederle in un formato accessibile e indicando una procedura di feedback per la comunicazione di eventuali problemi. La revisione del sito Internet del Mediatore offre l'opportunità di conformarsi a quanti più requisiti AAA possibili.

Una delle denunce ricevute dalla Mediatrice ha riguardato la questione delle [persone con disabilità stigmatizzate](#) a causa di un'immagine utilizzata su prodotti del tabacco, che mostrava una persona in sedia a rotelle accanto alla scritta «Il fumo provoca l'ictus e la disabilità». Per il futuro, la Mediatrice ha suggerito di consultare i gruppi della società civile pertinenti in merito alla scelta delle immagini da utilizzare, prima che queste divengano di dominio pubblico.

L'ufficio del Mediatore ha proseguito nella sua opera di sensibilizzazione nei confronti della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD). A marzo, rappresentanti dell'ufficio del Mediatore, del Parlamento e dell'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA) hanno organizzato congiuntamente un webinar rivolto al vasto pubblico. Il webinar, organizzato dall'Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto (CEPOL), ha fatto chiarezza su cosa significhi la CRPD per l'amministrazione dell'UE e presentato strumenti pratici per l'attuazione della convenzione. A dicembre, la Mediatrice è [intervenuta](#) in occasione del 4° Parlamento europeo delle persone con disabilità.

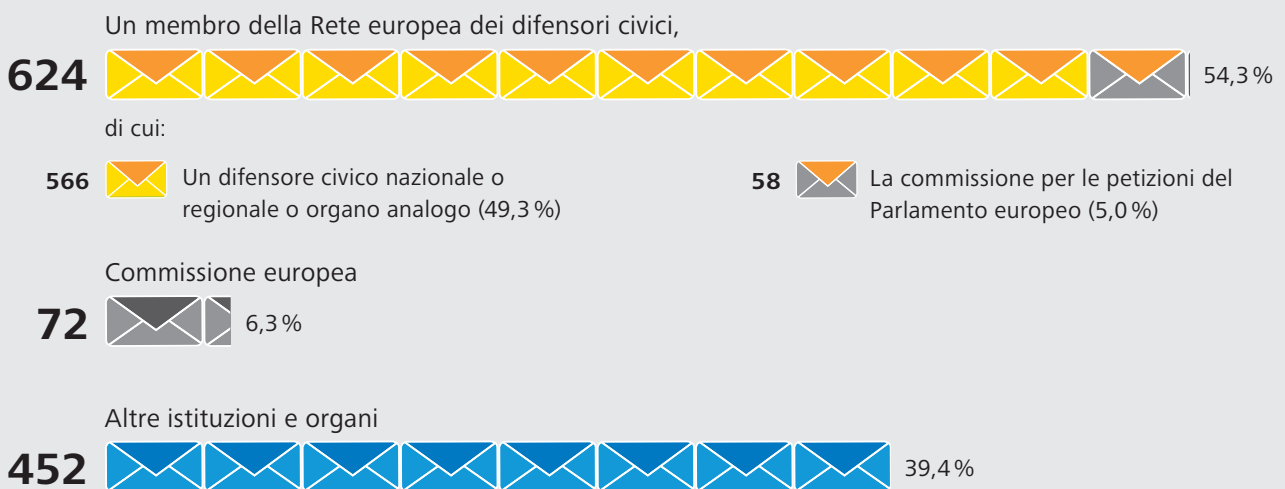




La Mediatrice europea interviene in occasione del 4° Parlamento europeo delle persone con disabilità.

## 3.4 Rete europea dei difensori civici

Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi: denuncianti cui il Mediatore europeo ha consigliato di rivolgersi ad altre istituzioni e organi nel 2017 (1 148 in totale)



NB: poiché in alcuni casi la Mediattrice ha consigliato al denunciante più di un'istituzione o organo, la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

L'anno 2017 è stato ricco di eventi per i membri della Rete europea dei difensori civici, che consta di 96 uffici in 36 paesi europei, e per la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Il principale evento per la Rete nel 2017 è stata la sua seconda conferenza annuale, organizzata dall'ufficio del Mediatore europeo a Bruxelles nel mese di giugno. La conferenza ha riunito l'intera rete, oltre a essere aperta ai non membri, come le organizzazioni ombrello di Bruxelles e i giornalisti. Complessivamente, ha visto la partecipazione di circa 240 persone.

Ancora una volta, la conferenza si è tenuta in un momento cruciale nella storia dell'Unione europea: mentre la conferenza dello scorso anno si è svolta poco prima del referendum del Regno Unito sull'adesione all'UE, l'evento di quest'anno è coinciso con l'avvio dei negoziati sulla Brexit. Uno dei punti all'ordine del

giorno è stato il modo in cui raggiungere il massimo della trasparenza e della certezza per i cittadini dell'UE nel contesto della Brexit. L'incertezza legata ai diritti nel periodo successivo alla Brexit e al diritto alla libera circolazione è fra le principali preoccupazioni che affliggono i cittadini direttamente interessati dalla Brexit. Si tratta di cittadini del Regno Unito che vivono nell'UE e di cittadini dell'UE che risiedono nel Regno Unito.

Le conferenze hanno altresì analizzato le modalità di realizzare società più inclusive per combattere le forme di populismo e facilitare l'integrazione. Molte persone considerano il 2016 l'anno dei populistici, tuttavia le discussioni tenutesi in occasione della conferenza hanno dimostrato che i difensori civici continuano a lavorare per promuovere la fiducia nei confronti delle istituzioni democratiche e combattere le derive populiste. Fra le altre attività, si occupano di monitorare



I membri del gruppo della prima sessione della conferenza 2017 della Rete europea dei difensori civici (da sinistra a destra): Sanjay Pradhan, presidente del consiglio di amministrazione dell'iniziativa Open Government Partnership (Partenariato di governo aperto, OGP); Bart Somers, sindaco di Mechelen in Belgio; Jacques Toubon, difensore civico per i diritti umani della Francia; Gero Storjohann, vice presidente della commissione per le petizioni della Repubblica federale tedesca ed Emily O'Reilly, Mediatrice europea.

il rispetto dei diritti umani nel contesto del rimpatrio forzato dei richiedenti asilo, fornire orientamento ai soggetti richiedenti il ricongiungimento familiare e assistere i richiedenti asilo nell'accedere alle opportunità di formazione linguistica e, in ultima analisi, di occupazione.

Il programma della conferenza ha altresì previsto la discussione del ruolo degli uffici dei difensori civici nel rafforzare l'amministrazione aperta, una cultura di *governance* ispirata ai principi di trasparenza, responsabilità e partecipazione. In questo contesto, abbiamo ricevuto i risultati preliminari di uno studio condotto congiuntamente dall'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE) e dall'ufficio del Mediatore europeo. 86 uffici dei difensori civici nazionali e subnazionali in 59 paesi e territori in tutto il mondo hanno partecipato allo studio sul loro ruolo in un contesto di amministrazione aperta.



**Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017.

Ferma convinzione del ruolo dei difensori civici dell'UE nel garantire i diritti dei cittadini e la trasparenza di governo.



Lo studio ha evidenziato che i principi dell'amministrazione aperta sono profondamente radicati nelle pratiche degli uffici dei difensori civici, sebbene pochi ne riconoscano il contributo. I risultati completi dello studio saranno pubblicati a settembre 2018, tuttavia l'edizione del 2017 di *Focus sulla Rete*, la pubblicazione annuale della Rete europea dei difensori civici riporta i risultati preliminari dello studio e le altre tematiche principali discusse alla conferenza di Bruxelles.

A settembre la Mediatrice e la Commissione hanno organizzato congiuntamente un seminario volto a promuovere la cooperazione tra la Commissione e i difensori civici nazionali e regionali e garantire ai cittadini un maggior livello di protezione dei loro diritti in base al diritto dell'UE. Fra i suggerimenti pratici avanzati vi è stata la realizzazione di una guida interattiva sui poteri di ciascun difensore civico nazionale o regionale, e l'aumento della cooperazione in materia di interpretazione e attuazione delle norme del diritto dell'UE.

La Rete ha continuato a rivolgere la sua attenzione a indagini e iniziative condotte fra gli uffici dei difensori civici interessati in ambiti di interesse comune. Nel luglio

2017 la Mediatrice europea ha avviato un'indagine sul modo in cui la Commissione ha gestito una denuncia di infrazione nei confronti delle autorità dei Paesi Bassi, dopo il rifiuto da parte di queste di concedere un visto alla coniuge del denunciante, una cittadina di un paese terzo. La Mediatrice europea ha richiesto il supporto del Difensore civico dei Paesi Bassi, che non ha rilevato prove dell'applicazione errata delle norme pertinenti dell'UE da parte dei servizi di immigrazione dei Paesi Bassi.

Nel 2017 la Mediatrice europea ha gestito sei nuove richieste provenienti dalla Rete. In una di queste, il Difensore civico finlandese ha inteso appurare se le norme dell'UE sui diritti dei passeggeri ferroviari fossero compatibili con la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD). La Commissione ha replicato che di fatto lo sono, evidenziando che stava analizzando il regolamento sui diritti dei passeggeri ferroviari ai fini di una sua revisione e del miglioramento dei diritti delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta che effettuano viaggi in treno nell'UE.

Un'altra questione, sollevata dal Difensore civico bulgaro, ha riguardato la discriminazione causata dalla



Prima sessione plenaria della conferenza 2017 della Rete europea dei difensori civici.



commercializzazione di prodotti di qualità inferiore negli Stati membri dell'Europa centrale e orientale. Nella sua risposta, la Commissione ha affermato di voler analizzare i dati richiesti alle autorità nazionali competenti per la tutela dei consumatori. La Mediatrice ha richiesto alla Commissione di essere informata all'inizio del 2018 circa i progressi compiuti sulla questione.

In occasione della sua missione in Danimarca a settembre, la Mediatrice ha incontrato il Difensore civico danese e politici danesi. È altresì intervenuta in occasione di eventi pubblici alla presenza di giornalisti, accademici e altre persone interessate illustrando il suo lavoro volto a favorire piena trasparenza e responsabilità nell'UE.

All'inizio dell'anno la Mediatrice si è recata a Berlino per partecipare a un incontro presso la commissione per le petizioni del Bundestag tedesco. In tale occasione, ha avuto incontri con alti funzionari del governo tedesco, compreso Peter Altmaier (capo del personale della cancelleria tedesca), per discutere questioni inerenti l'Amministrazione UE. Ha ricevuto il premio Schwarzkopf Europe Award 2017 dalla Fondazione Schwarzkopf, riconoscimento di cui sono stati insigniti in passato il presidente della Commissione europea Jean-Claude Juncker e l'ex presidente del Parlamento europeo Martin Schulz.



La Mediatrice europea dopo il conferimento del premio Schwarzkopf Europe Award 2017. Nella foto compare accanto ad André Schmitz-Schwarzkopf (destra) e l'ambasciatore irlandese a Berlino Michael Collins (sinistra).



**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminario congiunto organizzato dalla Commissione europea e dall'ufficio del Mediatore europeo sull'applicazione del diritto dell'UE e la gestione delle denunce, alla presenza di rappresentanti degli uffici dei difensori civici nazionali.



**EU-Parlamentet i DK**

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



«Vi è un forte desiderio nei confronti di un giornalismo di qualità in un'epoca di notizie fasulle», ha affermato la Mediatrice europea Emily O'Reilly rivolgendosi a un gruppo di giornalisti danesi ad Aarhus, Danimarca.

---

# Gestione delle denunce: come possiamo aiutarvi

L'ufficio del Mediatore europeo è stato istituito per aiutare a cittadini, accademici, imprese e altre organizzazioni che affrontano problemi con l'amministrazione dell'UE. Per tutti loro, accedere all'ufficio del Mediatore europeo dovrebbe essere il più semplice possibile e l'ufficio mira a garantire il massimo della flessibilità nelle sue modalità di assistenza di coloro che si rivolgono al Mediatore.

Le nuove **disposizioni di attuazione** dell'ufficio del Mediatore europeo rendono più efficace ed efficiente la procedura di gestione delle denunce. Tale approccio, orientato ai risultati, ha migliorato ulteriormente il servizio offerto al pubblico dall'ufficio del Mediatore europeo, consentendo all'istituzione di esercitare un impatto maggiore nel 2017.

Il personale incaricato di gestire i casi dell'ufficio del Mediatore europeo si occupa di un'ampia serie di questioni e fornisce assistenza a coloro che si rivolgono all'ufficio in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE. Tutti coloro che inviano una denuncia all'ufficio del Mediatore europeo ricevono un avviso di ricevimento entro due giorni lavorativi.

Se la denuncia conduce a un'indagine, la durata dell'indagine dipende da vari aspetti, ivi compresa la complessità del caso. Poiché il fattore tempo è spesso determinante nella gestione delle denunce relative all'accesso ai documenti detenuti da altre istituzioni dell'UE, nel 2017 la Mediatrice ha introdotto la procedura accelerata per la gestione di tali casi.



## Tu e il Mediatore europeo

### Come funziona

IT



### CHI può rivolgersi al Mediatore europeo?

Cittadini, ONG, associazioni, imprese, università, giornalisti... quando:

- vogliono sporgere una denuncia nei confronti di un'istituzione, ufficio o agenzia dell'UE
- hanno già provato a risolvere il problema con l'organismo dell'UE in questione
- non sono trascorsi già due anni dai fatti all'origine del problema
- non sono in corso altre azioni legali



### Il Mediatore può offrire aiuto in CASO di

- trattamento iniquo da parte di organismi dell'UE
- problemi relativi ad appalti e contratti con l'UE
- ritardi nei versamenti di fondi UE
- diniego dell'accesso a documenti
- lungaggini nelle relazioni con organismi dell'UE
- attività di lobby sommerse o improprie



### CHE COSA può fare il Mediatore europeo?

- dare seguito alla tua denuncia presso l'organismo dell'UE in questione
- contribuire a trovare una soluzione equa al problema
- formulare raccomandazioni all'indirizzo di organismi dell'UE
- esaminare documenti dell'UE

### COME contattare il Mediatore europeo?

- nelle 24 lingue ufficiali dell'UE
- con la facilità d'uso del modulo di denuncia on-line all'indirizzo [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)



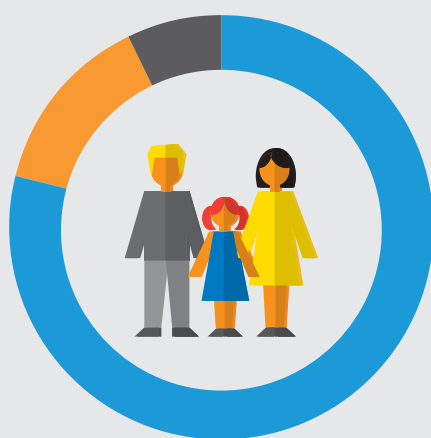
## 4.1 Tipo e provenienza delle denunce

### 4.1.1 Panoramica delle denunce e delle indagini strategiche

#### Consulenza, denunce e indagini nel 2017

**15 837**

Persone assistite dal Mediatore europeo nel 2017



**12 521**

Consulenza fornita tramite la guida interattiva nel sito Internet dell'istituzione

**2 181**

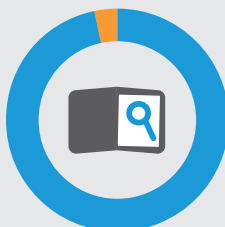
Denunce gestite nel 2017

**1 135**

Richieste di informazioni risposte dall'istituzione

**447**

Indagini avviate dal Mediatore europeo nel 2017



**433**

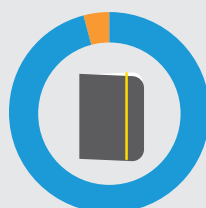
Indagini avviate sulla base di denunce

**14**

Indagini avviate di propria iniziativa

**363**

Indagini chiuse dal Mediatore europeo nel 2017



**348**

Indagini basate su denunce chiuse

**15**

Indagini di propria iniziativa chiuse

Sebbene gran parte dei casi di competenza dell'ufficio riguarda denunce, la Mediatrice europea conduce altresì indagini e iniziative qualora ritenga che vi siano i motivi per farlo. Questi casi vengono avviati su iniziativa della

Mediatrice, ove abbia individuato un problema sistemico che merita di essere esaminato nell'interesse pubblico, oppure nei casi in cui abbia ricevuto una o più denunce relative a una questione di importanza sistemica.

## Attività strategiche nel 2017

### Indagini strategiche avviate nel 2017

ad esempio, trasparenza del Consiglio, situazioni di «porte girevoli» che vedano coinvolti ex commissari europei, accessibilità dei siti Internet della Commissione da parte di persone con disabilità, attività di pre-trasmissione legate alla valutazione di medicinali da parte dell'EMA

### Iniziative strategiche avviate nel 2017 (richieste di chiarimenti, non interrogazioni formali)

ad esempio, trasparenza dell'attività di lobbying della Commissione, trasparenza dei negoziati sulla Brexit, miglioramento dell'iniziativa dei cittadini europei, informazioni pubbliche sulla dichiarazione UE-Turchia, situazioni di «porte girevoli» presso varie istituzioni e organi dell'UE, iniziativa parallela dell'ENO riguardanti le norme sull'ozono

4

4

8

6

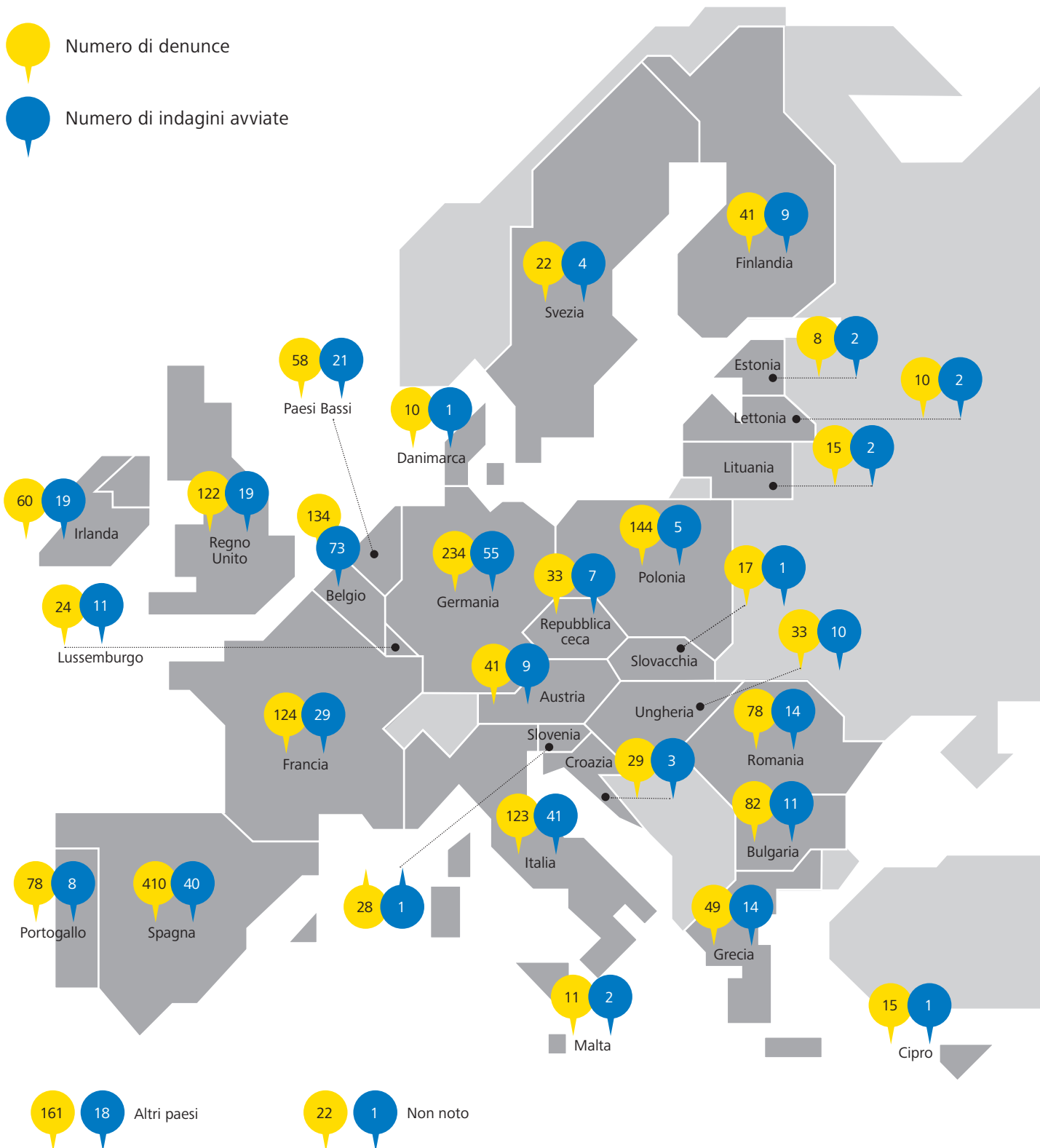
### Indagini strategiche chiuse nel 2017

ad esempio, trasparenza dei gruppi di esperti, modalità di gestione da parte della Commissione delle denunce di infrazione nell'ambito della procedura «EU Pilot», ritardi nella sperimentazione di sostanze chimiche, necessità di evitare casi di conflitto di interessi con i consulenti specialisti della Commissione

### Iniziative strategiche chiuse nel 2017

ad esempio, accessibilità dei siti Internet della Commissione alle persone con disabilità; trasparenza della BEI, trasparenza del Comitato consultivo europeo per le finanze pubbliche, prevenzione di casi di conflitto di interessi alla BEI, ex presidente Barroso e situazione di «porte girevoli», informazioni pubbliche sulla dichiarazione UE-Turchia

## Paese di provenienza delle denunce registrate e delle indagini avviate dal Mediatore europeo nel 2017



## 4.1.2 Denunce non rientranti nel mandato del Mediatore

Il Mediatore europeo riceve molte denunce su questioni che esulano dal suo mandato, il più delle volte perché non riguardano il lavoro di un'istituzione o di un organismo dell'UE. Non rientrano nel mandato del Mediatore neanche le denunce che coinvolgono le istituzioni dell'UE ma riguardano questioni puramente politiche, come la legislazione o l'attività giudiziaria della Corte di giustizia dell'Unione europea.

Nel 2017, l'ufficio ha ricevuto oltre 1 300 denunce che non rientravano nel suo mandato, gran parte delle quali provenienti da Spagna, Polonia e Germania.

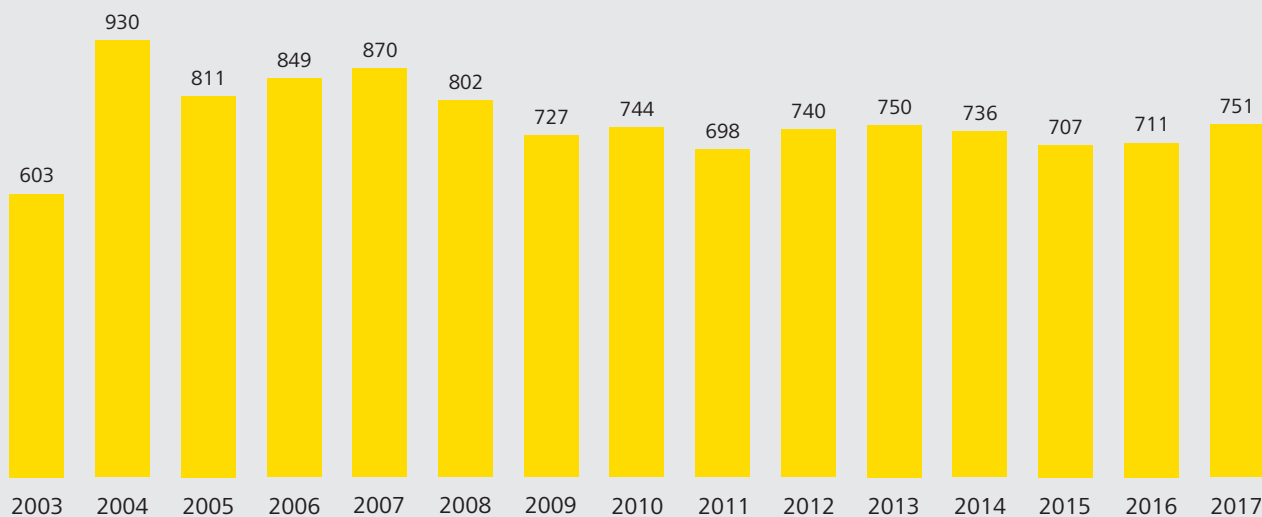
Tali denunce vengono presentate principalmente contro organi pubblici nazionali, tribunali nazionali o internazionali ed enti privati. Talvolta le denunce si basano sull'errata convinzione che il Mediatore sia un organo d'appello superiore ai difensori civici nazionali. Le denunce coprono un'ampia serie di settori: i settori ricorrenti sono la tutela dei consumatori, la tassazione, la sicurezza sociale e l'assistenza sanitaria e, in anni recenti, alcune questioni bancarie.

I cittadini che cercano aiuto ricevono una risposta nella propria lingua, in cui si illustra il mandato del Mediatore europeo e si forniscono consigli, ove possibile, ovvero si rinviano i denunciati ad altri enti in grado di fornire assistenza.

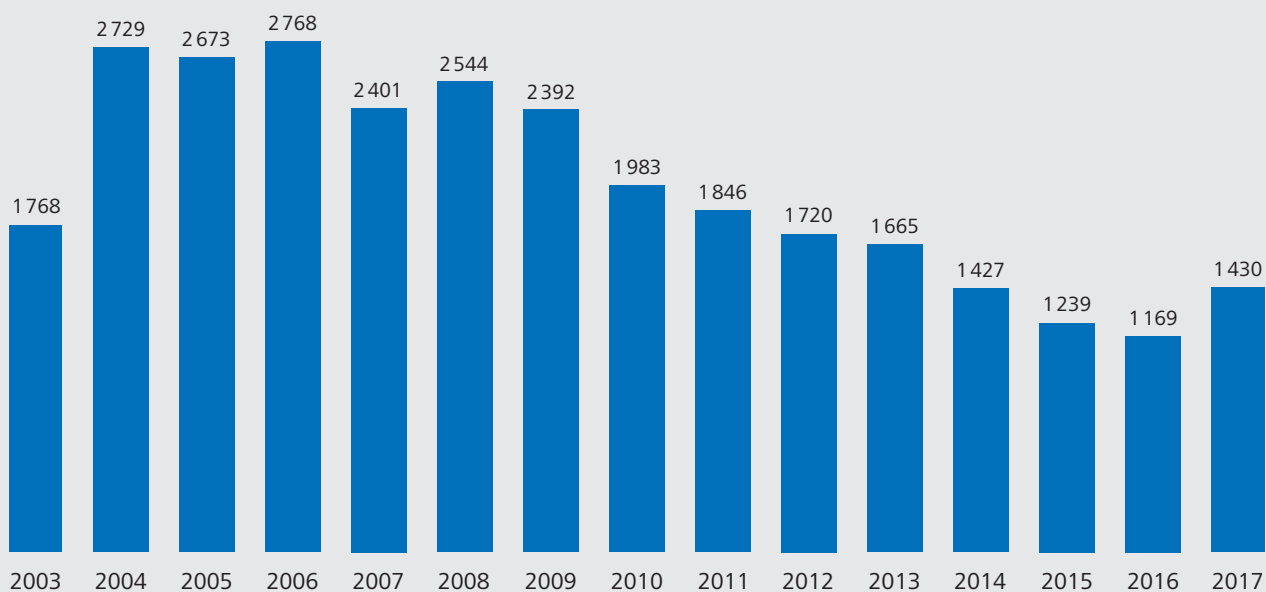
Per le denunce che esprimono malcontento sul piano della legislazione dell'UE, il Mediatore consiglia generalmente al denunciante di rivolgersi alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Per questioni riguardanti l'attuazione del diritto dell'UE, i denunciati vengono invitati a rivolgersi alla Commissione europea o a reti dell'UE quali «Solvit» o «La tua Europa – Consulenza». I denunciati possono anche essere indirizzati a un difensore civico nazionale.

Nel 2017, due questioni sono state oggetto di un vasto numero di denunce analoghe (oltre 10 denunce sullo stesso tema), che sono tuttavia rientrate nel mandato del Mediatore. La prima ha riguardato le affermazioni espresse da un deputato polacco al Parlamento europeo nei confronti delle donne; la seconda questione ha riguardato gli eventi avvenuti in Catalogna.

## Numero di denunce rientranti nel mandato del Mediatore europeo 2003-2017



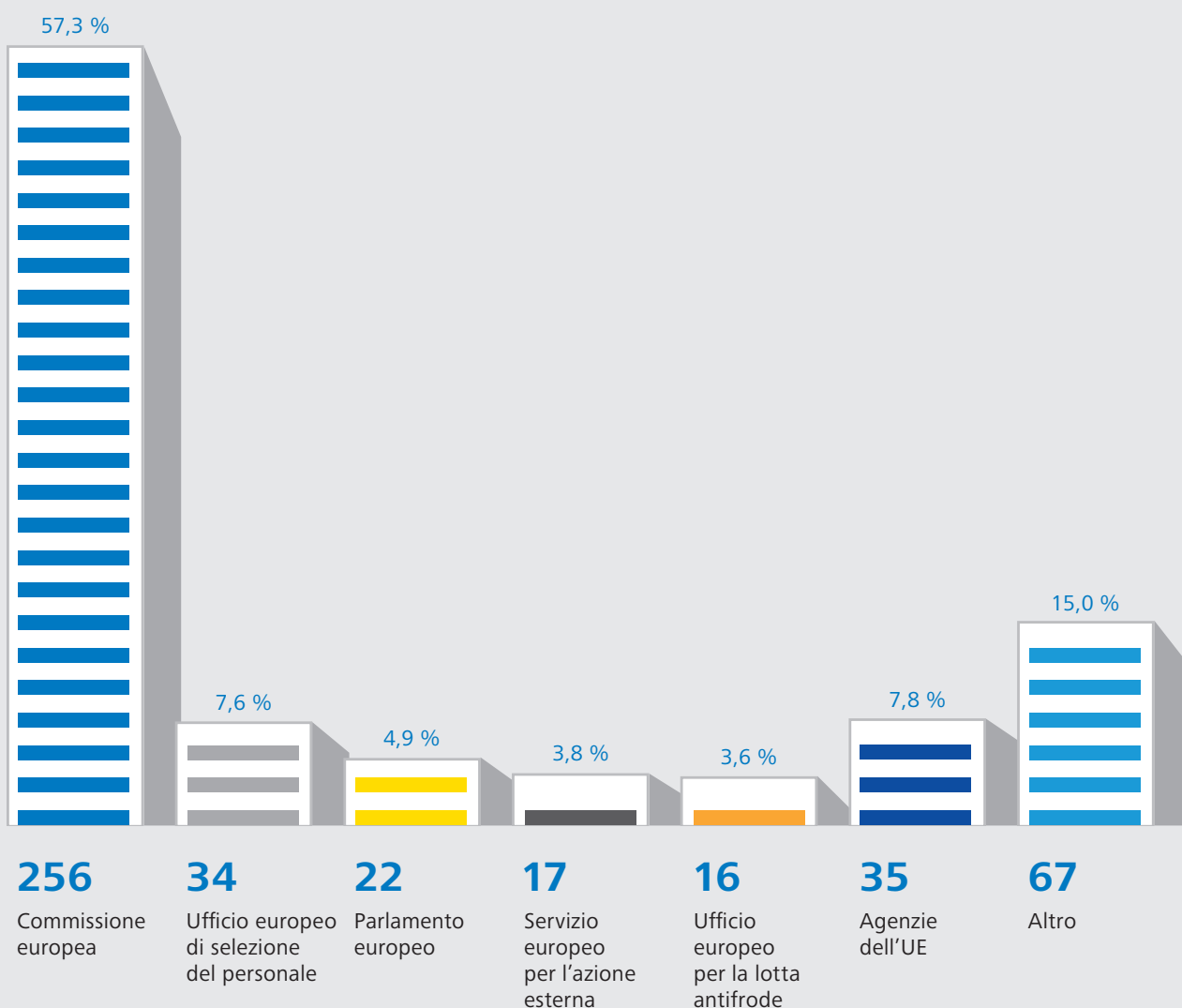
## Numero di denunce al di fuori del mandato del Mediatore europeo 2003-2017





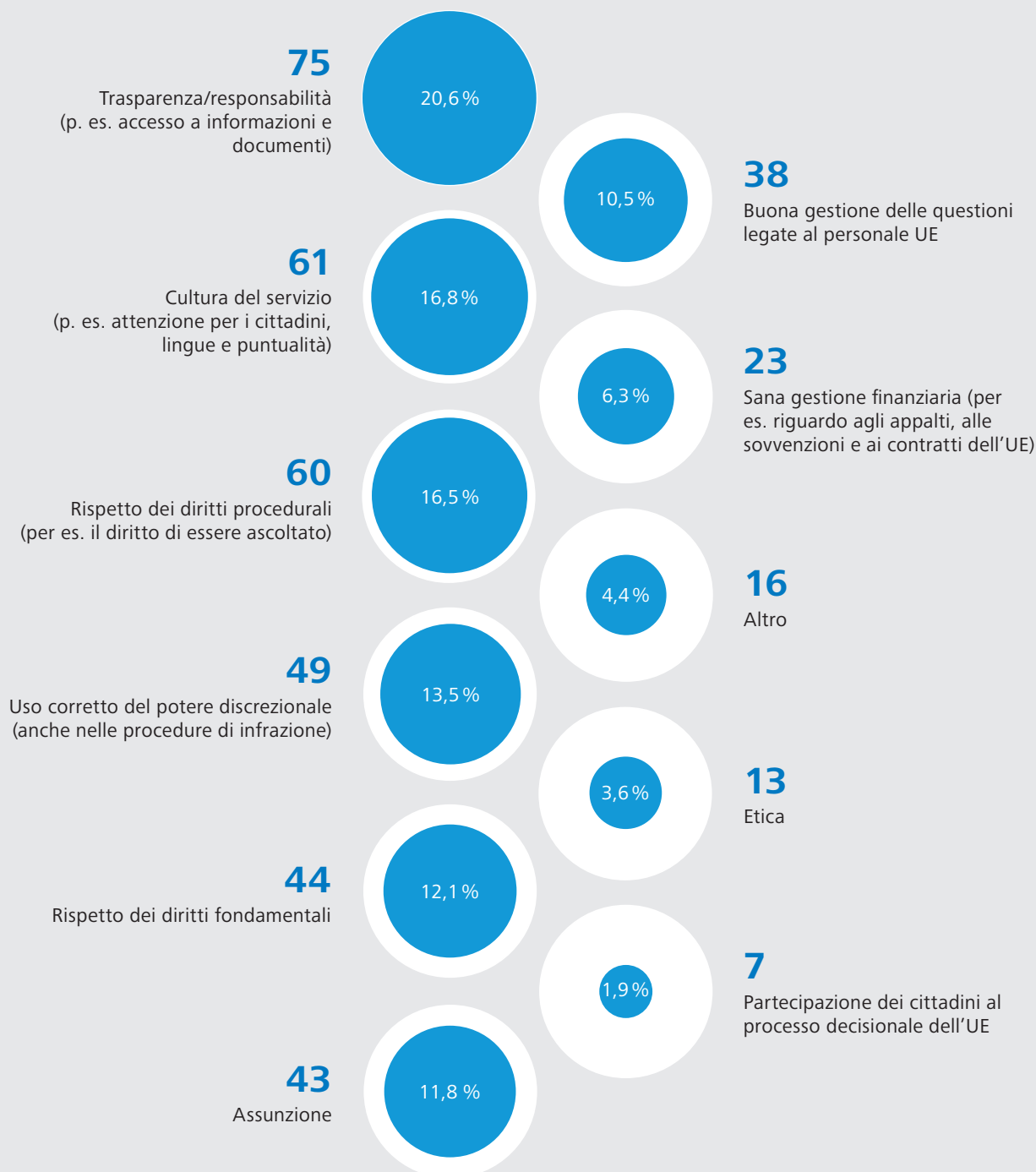
## 4.2 Contro chi?

Istituzioni interessate da indagini condotte dal Mediatore europeo nel 2017



## 4.3 Per quale motivo?

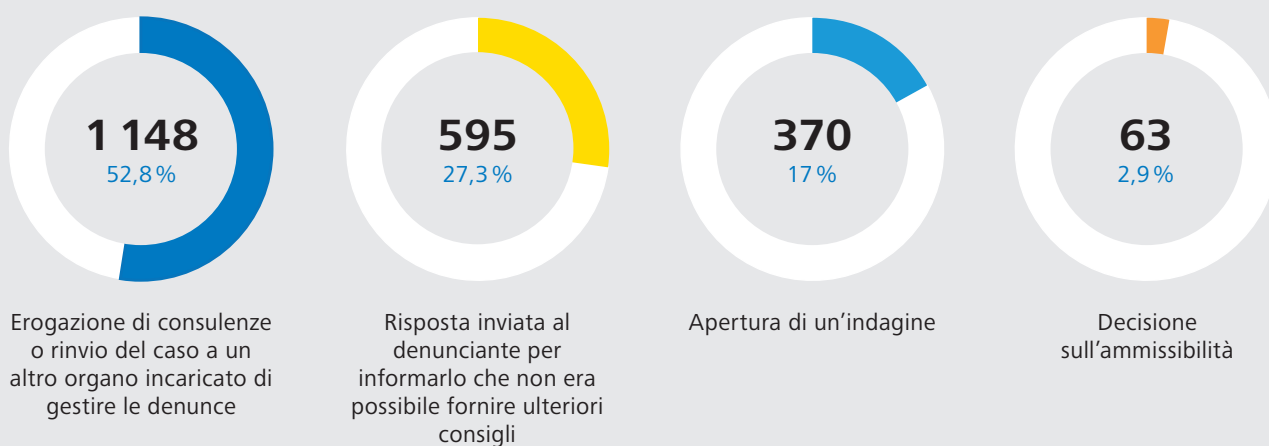
### Oggetto delle indagini chiuse dal Mediatore europeo nel 2017



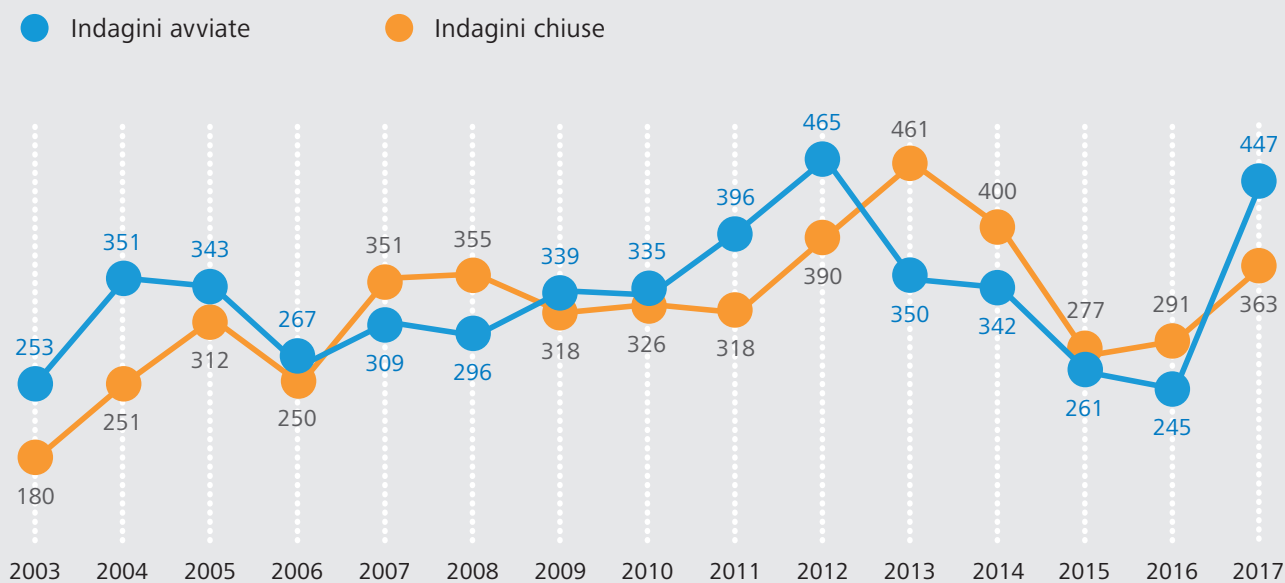
NB: alcune delle indagini chiuse dalla Mediatrice riguardavano due o più questioni. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

## 4.4 Risultati ottenuti

### Azione intrapresa dal Mediatore europeo in merito alle denunce pervenute nel 2017



### Andamento del numero di indagini effettuate dal Mediatore europeo



NB: L'aumento di indagini nel 2017 è in parte dovuto sia a un aumento delle denunce sia alle nuove disposizioni di attuazione.

## Risultati delle indagini chiuse dal Mediatore europeo nel 2017

Risolte dall'istituzione, soluzione raggiunta o parzialmente raggiunta

**166**

45,7%

Assenza di estremi di cattiva amministrazione

**164**

45,2%

Assenza di motivi tali da giustificare ulteriori indagini

**27**

7,4%

Riscontro di estremi di cattiva amministrazione

**24**

6,6%

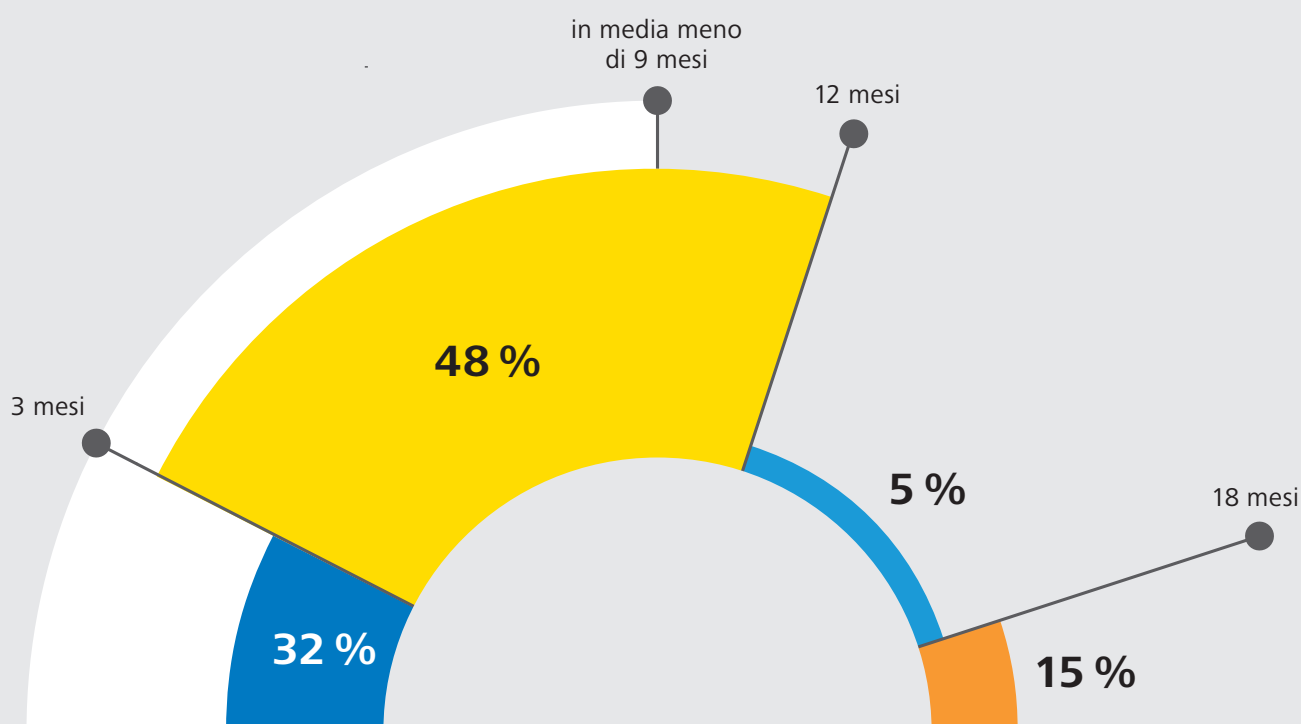
Altro

**11**

3,0%

NB: alcune indagini sono state chiuse dalla Mediatrice per due o più motivi. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

## Durata delle indagini riguardanti i casi chiusi dal Mediatore europeo nel 2017

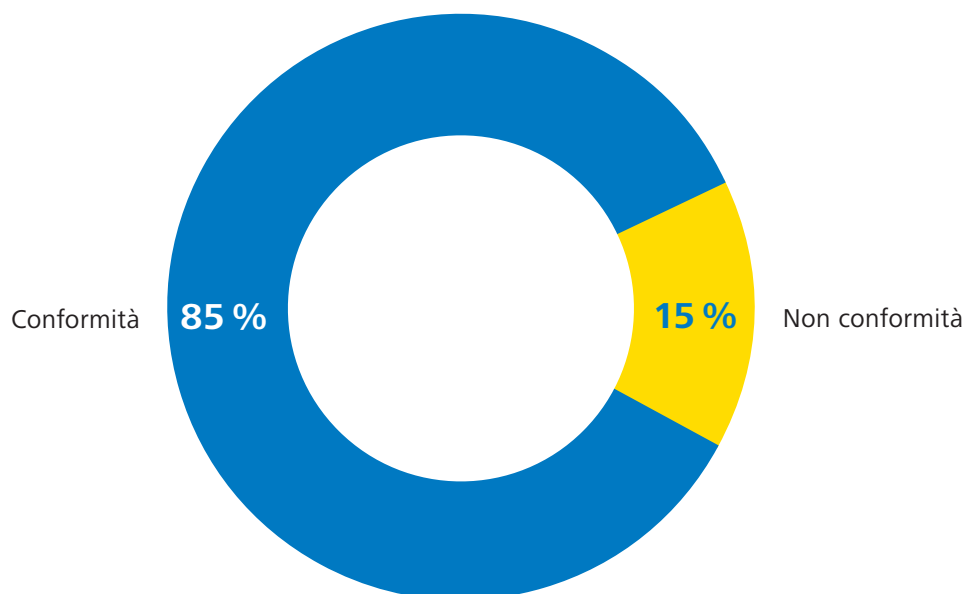


- Casi chiusi entro 3 mesi
- Casi chiusi tra i 3 e i 12 mesi
- Casi chiusi tra i 12 e i 18 mesi
- Casi chiusi dopo più di 18 mesi<sup>1</sup>

1. Alcuni casi complessi richiedono diversi cicli di consultazioni con il denunciante e l'istituzione interessata: le nuove disposizioni di attuazione dovrebbero ridurre la durata delle indagini.

## 4.5 Conformità con le proposte del Mediatore

### Recepimento con le proposte del Mediatore europeo nel 2016



Negli ultimi sei anni il Mediatore ha pubblicato un resoconto annuale completo in cui illustra in che modo le istituzioni dell'UE rispondono alle sue proposte per migliorare l'amministrazione dell'Unione stessa. Tali proposte assumono la forma di soluzioni amichevoli, raccomandazioni, ulteriori osservazioni e osservazioni critiche. Il tasso di conformità è essenziale per misurare l'impatto e la rilevanza del lavoro della Mediatrice.

La [relazione \*Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016\*](#) (Sistemare le cose? In che modo le istituzioni dell'UE hanno risposto alla Mediatrice nel 2016) indica che le istituzioni dell'UE si sono conformate alle proposte della Mediatrice nell'85 % dei casi, con un lieve aumento dall'83 %

registrato nel 2015. Delle 14 istituzioni esaminate, 11 si sono conformate al 100 %, mentre la Commissione – che rappresenta la quota più grande delle indagini condotte dal Mediatore – ha totalizzato il 77 %. Come emerge dalla relazione, il tasso di conformità può variare in misura significativa da un'istituzione all'altra: dal 100 % in alcuni casi al 77 % nel caso peggiore (in aumento rispetto al 33 % registrato nel 2015). Per esempio, il Servizio europeo per l'azione esterna (SEAE), il Consiglio dell'Unione europea e l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) hanno registrato un tasso di conformità del 100 %.

La relazione per il 2017 sarà disponibile alla fine del 2018.

5

---

Risorse

## 5.1 Bilancio

Il bilancio del Mediatore è una sezione indipendente del bilancio dell'UE. È suddiviso in tre titoli: nel titolo 1 sono iscritti gli stipendi, le indennità e altre spese relative al personale; nel titolo 2 figurano gli immobili, gli arredi e spese varie di funzionamento; il titolo 3 riporta le spese risultanti dalle funzioni generali svolte dall'istituzione. Gli stanziamenti di bilancio per il 2017 ammontavano a 10 905 441 euro.

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il revisore interno del Mediatore esegue controlli periodici sui sistemi di controllo interno dell'istituzione e sulle operazioni finanziarie effettuate dall'ufficio. Come altre istituzioni dell'UE, il Mediatore è soggetto anche al controllo contabile della Corte dei conti europea.

## 5.2 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un [piano di gestione annuale](#) (PGA), nel quale sono stabilite concretamente le azioni che deve compiere per dare attuazione alle proprie priorità e ai propri obiettivi. Il PGA del 2017 è il terzo basato sulla strategia quinquennale «[Verso il 2019](#)» del Mediatore europeo.

L'istituzione ha un personale molto qualificato e plurilingue, che le consente di gestire le denunce di casi di cattiva amministrazione nelle 24 lingue ufficiali dell'UE e di condurre campagne di sensibilizzazione sul lavoro svolto. Nel 2017 l'organico del Mediatore era composto da 81 membri.

Nel [sito Internet del Mediatore](#) è disponibile un elenco del personale completo e periodicamente aggiornato, contenente informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sulle competenze di ciascuna sezione.



---

# Come rivolgersi al Mediatore europeo

## Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

## Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

## I nostri uffici



### Strasburgo

#### Recapito postale

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

#### Indirizzo visitatori

Bâtiment Václav Havel (HAV)  
Allée Spach  
F-67070 Strasbourg

## Online

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

Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



### Bruxelles

#### Recapito postale

Méiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Indirizzo visitatori

Montoyer-Science (MTS)  
30 rue Montoyer  
B-1000 Bruxelles

La presente *Relazione annuale* è pubblicata in Internet alla pagina:

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

© Unione europea, 2018

Tutte le fotografie e immagini © Unione europea, tranne la copertina (© AlxeyPnferov / iStock).

La riproduzione per scopi formativi e non commerciali è autorizzata con citazione della fonte.

Composizione in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2807-0	ISSN 1680-3868	doi:10.2869/134393	QK-AA-18-001-IT-C
HTML		ISSN 1680-3973	doi:10.2869/949503	QK-AA-18-001-IT-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2744-8	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/89437	QK-AA-18-001-IT-N

Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio del Mediatore europeo.

