

**Toscana****Lucia Franchini**

via de' Pucci 4 - Firenze

tel. 055 2387800 Fax 055 210230

e-mail: [difensorecivico@consiglio.regione.toscana](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana)<http://www.difensorecivicotoscana.it/>**Valle D'Aosta****Enrico Formento Dojot**

Via Festaz, 52 - Aosta

Tel. 0165.238868/262214

email: [difensore.civico@consiglio.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.vda.it)<http://www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico>**Veneto****Mirella Gallinaro**

Via Brenta Vecchia, 8 - Mestre (VE)

Tel. 041 2383411 Fax 041 5042372

<http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/>email: [garantedirittipersonadifesa.civica@consiglioveneto.it](mailto:garantedirittipersonadifesa.civica@consiglioveneto.it)

## I DIFENSORI CIVICI DELLE PROVINCE AUTONOME

**Provincia Autonoma di Bolzano****Gabriele Morandell**

Via Cavour 23 - Bolzano

Tel. 0471 301155 Fax 0471 981229

e-mail: [posta@difesa.civica.bz.it](mailto:posta@difesa.civica.bz.it)<http://www.difesa.civica-bz.org/>**Provincia Autonoma di Trento****Daniela Longo**

Galleria Garbari, 9 - Trento

Tel. 0461 2130201 Fax: 0461 213206

<http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/difensore-civico/Pages/presentazione.aspx>

COORDINAMENTO NAZIONALE DEI DIFFENSORI CIVICI REGIONALI E  
DELLE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

**Presidente**

**Lucia Franchini**

Via Pietro Cossa, 41 – Roma

Tel. 06 36003673

Fax: 06 36004775

Email: [info@difesacivicaitalia.it](mailto:info@difesacivicaitalia.it)

<http://www.difesacivicaitalia.it/>



Mediatore europeo

83

## Il Codice europeo di buona condotta amministrativa

IT



**Il Codice, così come approvato dal Parlamento, contiene le seguenti disposizioni sostanziali<sup>1</sup>:**

## **Articolo 1** Disposizione generale

Nei loro rapporti con il pubblico, le istituzioni e i loro funzionari rispettano i principi che compongono il Codice di buona condotta amministrativa, denominato in appresso «il Codice».

## **Articolo 2** Ambito personale di applicazione

1. Il Codice si applica a tutti i funzionari ed altri agenti, per i quali vigono lo Statuto dei funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico. Di seguito il termine «funzionario» si riferisce sia ai funzionari che agli altri agenti.

2. Le istituzioni e le loro amministrazioni adottano le misure necessarie per far sì che le disposizioni previste dal presente Codice si applichino alle altre persone alle loro dipendenze, quali persone impiegate

con contratto di diritto privato, esperti di amministrazioni nazionali in commissioni di servizio e tirocinanti.

3. Il termine «pubblico» si riferisce alle persone fisiche e giuridiche, a prescindere che abbiano o meno la propria residenza o sede registrata in uno Stato membro.

4. Ai fini del presente Codice:

a. con il termine «istituzione» si intende un'istituzione o un organo o un organismo dell'Unione europea;

b. con il termine «funzionario» si intende un funzionario o un altro agente dell'Unione europea.

## **Articolo 3** Ambito materiale di applicazione

1. Il presente Codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti delle istituzioni e delle loro amministrazioni con il pubblico, a meno che non siano disciplinati da disposizioni specifiche.

2. I principi esposti nel presente Codice non si applicano ai rapporti tra l'istituzione e i suoi funzionari, in quanto tali rapporti sono disciplinati dallo Statuto del personale.

1. Il testo di seguito riprodotto è stato aggiornato tenendo conto delle modifiche operate dal Trattato di Lisbona alla nomenclatura dei trattati e alla numerazione dei rispettivi articoli nonché delle modifiche apportate con la revisione del 2008 allo Statuto del Mediatore europeo. Sono inoltre stati corretti alcuni errori linguistici e tipografici. Il Mediatore valuterà la possibilità di lanciare una consultazione pubblica per l'aggiornamento del Codice.

Il Codice europeo di buona condotta amministrativa

85

## Articolo 4

### Legalità

Il funzionario agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione dell'Unione europea.

Il funzionario vigila in particolare affinché le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento legale e che il loro contenuto sia conforme alla legge.

## Articolo 5

### Assenza di discriminazione

1. Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il funzionario garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento, e che i membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione siano trattati in modo identico.



**2.** Se si verificano diversità di trattamento, il funzionario garantisce che ciò sia giustificato da elementi obiettivi e pertinenti al caso in questione.

**3.** In particolare, il funzionario evita qualsiasi discriminazione ingiustificata tra membri del pubblico basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, disabilità, età od orientamento sessuale.

## Articolo 6

### Proporzionalità

**1.** Nell'adottare decisioni, il funzionario assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo voluto. In particolare, il funzionario evita di limitare i diritti dei cittadini o di imporre loro oneri, qualora non esista una ragionevole relazione tra tali restrizioni od oneri e la finalità dell'azione.

**2.** Nell'adottare decisioni, il funzionario rispetta il giusto equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico in generale.

## Articolo 7

### Assenza di abuso di potere

Le competenze sono esercitate unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni applicabili. In particolare, il funzionario evita di utilizzare i poteri di cui dispone per finalità prive di fondamento legale o che non siano giustificate da nessun interesse pubblico.

## Articolo 8

### Imparzialità e indipendenza

**1.** Il funzionario è imparziale e indipendente. Il funzionario si astiene da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi su membri del pubblico, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale quali che ne siano i motivi.

**2.** Il comportamento di un funzionario non deve essere mai ispirato a interesse personale, familiare o nazionale, né dipendere da pressioni politiche. Il funzionario si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni in cui egli stesso o un suo congiunto abbia un interesse finanziario.

Il Codice europeo di buona condotta amministrativa

87

## Articolo 9

### Obiettività

Nell'adottare decisioni, il funzionario tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il rispettivo peso adeguato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.

## Articolo 11

### Equità

Il funzionario opera in modo imparziale, equo e ragionevole.

## Articolo 10

### Legittime aspettative, coerenza e consigli al pubblico

**1.** Il funzionario è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il funzionario segue le normali prassi dell'istituzione, a meno che non vi siano legittimi motivi per discostarsi da esse in un caso specifico. Quando tali motivi sussistono, devono essere dichiarati per iscritto.

**2.** Il funzionario rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che i membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.

**3.** Se del caso, il funzionario consiglia il pubblico su come presentare una questione rientrante nella sua sfera di competenza e su come procedere durante l'esame di tale questione.

## Articolo 12

### Cortesia

**1.** Nei suoi rapporti con il pubblico, il funzionario dà prova di spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il funzionario cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere nella maniera più completa e accurata possibile alle domande postegli.

**2.** Se il funzionario non è responsabile per la materia in questione, egli indirizza il cittadino al funzionario competente.

**3.** Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi di un membro del pubblico, il funzionario è tenuto a scusarsi, a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e ad informare il membro del pubblico di eventuali diritti di ricorso in conformità dell'articolo 19 del Codice.

## Articolo 13

## Risposta alle lettere nella lingua del cittadino

Il funzionario fa sì che ogni cittadino dell'Unione o qualsiasi membro del pubblico che scrive all'istituzione in una delle lingue previste dal trattato riceva una risposta nella stessa lingua. Nei limiti del possibile, la presente disposizione si applica anche a persone giuridiche, quali associazioni (ONG) ed imprese.

## Articolo 14

## Avviso di ricevimento ed indicazione del funzionario competente

1. Per ogni lettera o denuncia indirizzata all'istituzione viene inviato un avviso di ricevimento entro un termine di due settimane, tranne i casi in cui può essere trasmessa una risposta nel merito entro tale termine.
  2. La risposta o avviso di ricevimento riporterà il nome ed il numero di telefono del funzionario che si occupa della questione nonché il servizio a cui appartiene.
  3. Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o denunce inopportune in ragione del loro numero eccessivo o perché ripetitive o prive di significato.



## Articolo 15

### Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'istituzione

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa a una Direzione generale, a una Direzione o Unità che non è competente a trattare il caso, i suoi servizi fanno sì che il fascicolo sia trasmesso senza indugio al servizio competente dell'istituzione.

2. Il servizio che ha inizialmente ricevuto la lettera o la denuncia informa l'autore di tale trasmissione indicando il nome e il numero di telefono del funzionario al quale il fascicolo è stato trasmesso.

3. Il funzionario segnala al cittadino o all'associazione gli eventuali errori od omissioni riscontrabili nei loro documenti e dà loro la possibilità di correggerli.

## Articolo 16

### Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni

1. Nei casi in cui siano coinvolti i diritti o gli interessi di persone, il funzionario fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, sia rispettato il diritto alla difesa.

2. Ogni membro del pubblico ha il diritto, nei casi in cui deve essere presa una decisione che incide sui suoi diritti, di presentare commenti scritti e, se del caso, di presentare osservazioni orali prima che la decisione sia adottata.

**Articolo 17****Termine ragionevole per l'adozione di decisioni**

**1.** Il funzionario assicura che sia presa una decisione su ogni richiesta o denuncia indirizzata all'istituzione entro un termine ragionevole, senza indugio e in ogni caso non oltre i due mesi dalla data di ricevimento. La stessa norma si applica alle risposte a lettere provenienti da membri del pubblico e alle risposte a note amministrative che il funzionario abbia inviato ai suoi superiori richiedendo istruzioni in merito alle decisioni da adottarsi.

**2.** Qualora, a causa della complessità delle questioni sollevate, una richiesta o una denuncia indirizzata all'istituzione non possa essere oggetto di una decisione entro il termine summenzionato, il funzionario ne informa quanto prima l'autore. In tal caso, una decisione deve essere comunicata all'autore di tale richiesta o denuncia nel più breve tempo possibile.



## Articolo 18

### Obbligo di indicare i motivi delle decisioni

1. Qualsiasi decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.

2. Il funzionario evita di adottare decisioni basate su motivi sommari o vaghi o che non contengano un ragionamento individuale.

3. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da decisioni simili, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della decisione e siano pertanto inviate risposte standard, il funzionario si impegna a trasmettere in un secondo tempo, al cittadino che ne faccia espressamente richiesta, una motivazione individuale.



## Articolo 19

### Indicazione delle possibilità di ricorso

1. Una decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona deve contenere un'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Essa indica in particolare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti, nonché i termini per farlo.

2. In particolare, le decisioni fanno riferimento alla possibilità di avviare procedure giudiziarie e presentare denunce dinanzi al Mediatore alle condizioni indicate rispettivamente agli articoli 263 e 228 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

## Articolo 20

### Notifica della decisione

1. Il funzionario si assicura che le decisioni che ledono i diritti o gli interessi di persone siano notificate per iscritto agli interessati non appena la decisione è adottata.

2. Il funzionario si astiene dal comunicare la decisione ad altre fonti prima che la persona o le persone interessate ne siano informate.

## Articolo 21

### Tutela dei dati

1. Il funzionario che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta la vita privata e l'integrità del singolo individuo in linea con le disposizioni del regolamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati<sup>2</sup>.

2. Il funzionario evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite o di trasmettere tali dati a persone non autorizzate.

## Articolo 22

### Richieste di informazioni

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il funzionario fornisce a membri del pubblico le informazioni richieste. Ove opportuno, il funzionario fornisce consigli sul modo di avviare una procedura amministrativa nella sua sfera di competenza. Il funzionario fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.

2. GU L 8 del 12.01.2001, pag. 1.

**2.** Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o troppo estesa, il funzionario invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.

**3.** Se un funzionario, per motivi di riservatezza, non può fornire le informazioni richieste, egli, conformemente all'articolo 18 del presente Codice, indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.

**4.** Per richieste di informazioni su questioni per le quali non è competente, il funzionario indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione dell'Unione, il funzionario indirizza il richiedente a tale istituzione.

**5.** In funzione dell'oggetto della richiesta, il funzionario indirizza, se del caso, il richiedente al servizio dell'istituzione competente a fornire informazioni al pubblico.

## Articolo 23

### Richieste di accesso del pubblico a documenti

**1.** Il funzionario tratta le richieste di accesso ai documenti di maniera conforme alle norme adottate dall'istituzione ed ai principi generali ed ai limiti enunciati nel regolamento (CE) n° 1049/2001<sup>3</sup>.

**2.** Se il funzionario non può ottemperare ad una richiesta orale di accesso a documenti, egli invita il cittadino a formulare tale richiesta per iscritto.

## Articolo 24

### Tenuta di registri idonei

I dipartimenti dell'istituzione tengono idonei registri della corrispondenza in entrata ed in uscita, dei documenti che ricevono e delle misure che adottano.

## Articolo 25

### Divulgazione del Codice

**1.** L'istituzione adotta misure efficaci per informare il pubblico dei diritti di cui gode ai sensi del presente Codice. Ove possibile, rende il testo disponibile in forma elettronica sulla *home page* del suo sito web.

<sup>3</sup>. GU L 145 del 31.05.2001, pag. 43.



**2.** Per conto di tutte le istituzioni, la Commissione pubblica e distribuisce ai cittadini il Codice sotto forma di opuscolo.

## Articolo 26

### Diritto di presentare denuncia dinanzi al Mediatore europeo

Qualsiasi inadempienza da parte di un funzionario nell'ottemperare ai principi enunciati nel presente Codice può essere oggetto di una denuncia dinanzi al Mediatore europeo conformemente all'articolo 228 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea nonché allo Statuto del Mediatore europeo<sup>4</sup>.

## Articolo 27

### Verifica dell'attuazione

Dopo due anni ciascuna istituzione sottoporrà verifica l'attuazione del Codice. L'istituzione informerà il Mediatore europeo dei risultati di tale verifica.

<sup>4</sup>. Decisione del Parlamento europeo sullo Statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU L 113 del 04.05.1994, pag. 15, come modificata da ultimo dalla Decisione del Parlamento europeo 2008/587/EC, Euratom del 18.06.2008, GU L 189 del 17.07.2008.

© Unione europea, 2013

Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con  
citazione della fonte.

Il presente opuscolo è pubblicato su Internet  
al seguente indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu>  
Ideazione e impaginazione di Rosendahls - Schultz Grafisk,  
Albertslund, Danimarca, ed EntenEller A/S, Valby, Danimarca.

Illustrazioni di Toril Bækmark.

Caratteri utilizzati: FrutigerNext e Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-362-8 . doi:10.2869/71709 . QK-30-12-450-IT-C



Per una versione a caratteri più grandi della  
presente pubblicazione, contattare l'ufficio del  
Mediatore europeo. Ci adopereremo altresì per  
fornire una versione audio su richiesta.

QK-30-12-450-11-C

**Mediatore europeo**

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
T. +33 (0)3 88 17 23 13  
F. +33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

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



Ufficio delle pubblicazioni



\*171280013980\*