

# **CODICE DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA DELL'ETF**



# Indice

|   |           |
|---|-----------|
| Introduzione.....   | 5         |
| Codice di buona condotta amministrativa dell'ETF .....                                  | 7         |
| <b>Articolo 1</b> Disposizione generale.....  | 7         |
| <b>Articolo 2</b> Ambito personale di applicazione .....                                | 7         |
| <b>Articolo 3</b> Campo di applicazione materiale.....                                  | 7         |
| <b>Articolo 4</b> Legalità.....   | 7         |
| <b>Articolo 5</b> Assenza di discriminazione.....                                       | 7         |
| <b>Articolo 6</b> Proporzionalità .....   | 8         |
| <b>Articolo 7</b> Assenza di abuso di potere.....                                       | 8         |
| <b>Articolo 8</b> Imparzialità e indipendenza .....                                     | 8         |
| <b>Articolo 9</b> Obiettività .....   | 8         |
| <b>Articolo 10</b> Legittime aspettative, coerenza e consigli al pubblico.....          | 9         |
| <b>Articolo 11</b> Equità .....   | 9         |
| <b>Articolo 12</b> Cortesia.....  | 9         |
| <b>Articolo 13</b> Risposta alle lettere nella lingua del cittadino .....               | 9         |
| <b>Articolo 14</b> Avviso di ricevimento ed indicazione del funzionario competente..... | 9         |
| <b>Articolo 15</b> Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'ETF .....        | 10        |
| <b>Articolo 16</b> Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni .....      | 10        |
| <b>Articolo 17</b> Termine ragionevole per l'adozione di decisioni .....                | 10        |
| <b>Articolo 18</b> Obbligo di indicare i motivi delle decisioni .....                   | 11        |
| <b>Articolo 19</b> Indicazione delle possibilità di ricorso.....                        | 11        |
| <b>Articolo 20</b> Notifica della decisione .....                                       | 11        |
| <b>Articolo 21</b> Tutela dei dati.....   | 11        |
| <b>Articolo 22</b> Richieste di informazioni .....                                      | 12        |
| <b>Articolo 23</b> Richieste di accesso del pubblico a documenti .....                  | 12        |
| <b>Articolo 24</b> Tenuta di registri idonei.....                                       | 12        |
| <b>Articolo 25</b> Divulgazione del Codice .....  | 12        |
| <b>Articolo 26</b> Diritto di presentare denuncia .....                                 | 13        |
| <b>Allegato 1 I principi del servizio pubblico .....</b>                                | <b>15</b> |
| Impegno verso l'Unione europea e i suoi cittadini .....                                 | 15        |
| Integrità .....   | 15        |
| Obiettività .....   | 15        |
| Rispetto per gli altri .....  | 16        |
| Trasparenza.....  | 16        |



# INTRODUZIONE

La buona amministrazione da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione europea (le «istituzioni dell'UE») è un vantaggio per tutti i cittadini e residenti europei. Questa è di particolare importanza per le persone che hanno rapporti diretti con le istituzioni dell'UE.

L'articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea riconosce il «diritto ad una buona amministrazione» in quanto diritto fondamentale. Di conseguenza, ognuno è ora legalmente titolare del diritto a una buona amministrazione delle questioni che lo riguardano da parte delle istituzioni europee. In particolare:

1. Ogni individuo ha diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale ed equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni, organi e organismi dell'Unione.
2. Tale diritto comprende in particolare:
  - a. il diritto di ogni individuo di essere ascoltato prima che nei suoi confronti venga adottato un provvedimento individuale che gli rechi pregiudizio;
  - b. il diritto di ogni individuo di accedere al fascicolo che lo riguarda, nel rispetto dei legittimi interessi della riservatezza e del segreto professionale;
  - c. l'obbligo per l'amministrazione di motivare le proprie decisioni.
3. Ogni individuo ha diritto al risarcimento da parte dell'Unione dei danni cagionati dalle sue istituzioni o dai suoi agenti nell'esercizio delle loro funzioni, conformemente ai principi generali comuni agli ordinamenti degli Stati membri.
4. Ogni individuo può rivolgersi alle istituzioni dell'Unione in una delle lingue dei trattati e deve ricevere una risposta nella stessa lingua.

In questo contesto, il codice di buona condotta amministrativa è uno strumento essenziale per l'attuazione del principio di buona amministrazione:

- il codice aiuta i singoli cittadini a comprendere e ottenere i loro diritti e a conoscere quali standard amministrativi possano aspettarsi dalle istituzioni dell'UE;
- promuove l'interesse pubblico nei confronti di un'amministrazione europea aperta, efficiente e indipendente;
- costituisce un'utile guida per i funzionari nelle loro relazioni con il pubblico, contribuendo a promuovere i più elevati standard di amministrazione.



# CODICE DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA DELL'ETF

## Articolo 1

### Disposizione generale

Nei loro rapporti con il pubblico, l'ETF e i loro funzionari (in appresso, ai fini del presente codice, il «personale») rispettano i principi stabiliti nel presente codice di buona condotta amministrativa (in appresso denominato «il codice»).

## Articolo 2

### Ambito personale di applicazione

1. Il codice si applica a tutto il personale dell'ETF, per il quale vigono lo statuto dei funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico.
2. L'ETF e la sua amministrazione adottano le misure necessarie per assicurare che le disposizioni previste dal presente codice si applichino anche alle altre persone alle loro dipendenze, quali impiegati con contratto di diritto privato, esperti distaccati da amministrazioni nazionali 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.

## Articolo 3

### Campo di applicazione materiale

1. Il presente codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti dell'ETF e della sua amministrazione 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'ETF e il suo personale. Tali rapporti sono disciplinati dallo statuto dei funzionari.

## Articolo 4

### Legalità

Il personale dell'ETF agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione dell'UE. Il personale vigila in particolare per garantire che le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento giuridico 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 personale dell'ETF garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. I membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico.

2. Se si verificano diversità di trattamento, il personale dell'ETF garantisce che ciò sia giustificato dagli aspetti obiettivi e pertinenti del caso in questione.
3. In particolare, il personale dell'ETF 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 personale dell'ETF assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo perseguito. In particolare il personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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 personale dell'ETF evita di utilizzare tali poteri per finalità prive di fondamento di legge o che non siano giustificate dall'interesse generale.

## Articolo 8

### Imparzialità e indipendenza

1. Il personale dell'ETF è imparziale e indipendente. Il personale dell'ETF 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 del personale dell'ETF non deve essere mai ispirato a interesse personale, familiare o nazionale, né dipendere da pressioni politiche. Il personale dell'ETF si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni in cui egli stesso o un suo congiunto abbia un interesse finanziario.

## Articolo 9

### Obiettività

Nell'adottare decisioni, il personale dell'ETF tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il peso appropriato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.



## Articolo 10

### Legittime aspettative, coerenza e consigli al pubblico

1. Il personale dell'ETF è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il personale dell'ETF 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 personale dell'ETF rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che i membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.
3. Se del caso, il personale dell'ETF 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 11

### Equità

Il personale dell'ETF opera in modo imparziale, equo e ragionevole.

## Articolo 12

### Cortesia

1. Nei suoi rapporti con il pubblico, il personale dell'ETF dà prova di spirito di servizio, correttezza e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il personale dell'ETF cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere nella maniera più completa e accurata possibile alle domande postegli.
2. Se l'argomento in questione non è di sua competenza, il personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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 all'**Articolo 19** Indicazione delle possibilità di ricorso di questo Codice.

## Articolo 13

### Risposta alle lettere nella lingua del cittadino

Il personale dell'ETF 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'ETF 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 la data entro cui sarà fornita una risposta sostanziale, il nome e il numero di telefono del membro del personale dell'ETF 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'ETF

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa 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'ETF.
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 membro del personale dell'ETF al quale il fascicolo è stata trasmesso.
3. Il personale dell'ETF 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 fisiche, il personale dell'ETF fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, siano rispettati i diritti di 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 personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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'ETF che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.
2. Il personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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'ETF che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica contiene 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 e 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 personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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 personale dell'ETF che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta la vita privata e l'integrità del singolo individuo in linea con le disposizioni del [regolamento \(UE\) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018](#), sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati.
2. Il personale dell'ETF 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. Se la materia in questione è di sua competenza, il personale dell'ETF fornisce ai membri del pubblico le informazioni richieste. Ove opportuno, il personale dell'ETF fornisce consigli sul modo di avviare una procedura amministrativa nella sua sfera di competenza. Il personale dell'ETF fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.
2. Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o estesa per essere trattata, il personale dell'ETF invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.
3. Se un membro del personale dell'ETF, 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 personale dell'ETF indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione dell'UE, il personale dell'ETF indirizza il richiedente a tale istituzione.
5. In funzione dell'oggetto della richiesta, il personale dell'ETF 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 personale dell'ETF 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 \(CE\) 1049/2001](#).
2. Se non può ottemperare a una richiesta orale di accesso a documenti, il personale dell'ETF invita il cittadino a formularla per iscritto.

## Articolo 24

### Tenuta di registri idonei

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

## Articolo 25

### Divulgazione del Codice

L'ETF 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 sul suo sito web.

## Articolo 26

### Diritto di presentare denuncia

Qualsiasi inadempienza da parte dell'ETF o di un membro del suo personale 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](#).



# ALLEGATO 1

## I PRINCIPI DEL SERVIZIO PUBBLICO

Conoscere i principi del servizio pubblico può aiutare il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze<sup>1</sup> a comprendere ed applicare correttamente le norme ed i principi, nonché orientarli verso la decisione giusta laddove siano chiamati ad operare in base al proprio giudizio.

### Impegno verso l'Unione europea e i suoi cittadini

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze sono consapevoli che le istituzioni dell'Unione esistono per servire gli interessi dell'Unione e dei suoi cittadini ai fini della realizzazione degli obiettivi dei Trattati. Essi agiscono al solo scopo di servire tali interessi. Il personale dell'ETF e le altre categorie di dipendenti<sup>2</sup> svolgono le loro funzioni al meglio delle loro capacità e si adoperano per rispettare sempre i più elevati standard professionali. Sono consapevoli di ricoprire una posizione che gode della fiducia dei cittadini e dimostrano di essere un buon esempio per gli altri.

### Integrità

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze s'ispirano ad un principio di ragionevolezza e si comportano sempre in modo tale da sostenere il più rigoroso esame pubblico. Tale obbligo non è assolto comportandosi semplicemente secondo la legge.

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze non assumono obblighi finanziari o di altra natura che potrebbero ripercuotersi sullo svolgimento delle loro funzioni, ivi incluso il ricevimento di donativi. Essi dichiarano con sollecitudine eventuali interessi privati connessi alle loro funzioni.

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze si adoperano per evitare i conflitti di interesse ed il loro insorgere. Intervengono rapidamente per risolvere gli eventuali conflitti di interesse che siano sorti. Tale obbligo perdura anche dopo la fine del loro incarico.

### Obiettività

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze assumono un atteggiamento imparziale, aperto, basato su fatti oggettivi ed incline all'ascolto di punti di vista differenti. Sono pronti a riconoscere e correggere gli errori.

Nel procedere con valutazioni comparative, il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze basano le proprie raccomandazioni e decisioni unicamente sul merito e su ogni altro fattore espressamente previsto dalla legge.

---

<sup>1</sup> Cfr. punti precedenti **Articolo 2**  
Ambito personale di applicazione del Codice di buona condotta amministrativa dell'ETF.

<sup>2</sup> Come sopra.

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze non operano discriminazioni né consentono che simpatie e antipatie personali influenzino il proprio comportamento professionale.

## Rispetto per gli altri

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze agiscono nel rispetto reciproco e dei cittadini. Sono educati, disponibili, cooperativi e agiscono in modo tempestivo. Si impegnano seriamente a comprendere le affermazioni altrui e si esprimono con chiarezza, utilizzando un linguaggio semplice.

## Trasparenza

Il personale dell'ETF e le altre persone alle loro dipendenze sono pronti a spiegare le proprie iniziative ed a motivare il proprio operato. Tengono adeguate registri e sono disponibili all'esame pubblico della loro condotta, incluso il rispetto di questi principi del servizio pubblico.