

## Briefing Note - 16 - Generale – La rete Europe Direct

L'UE mette a disposizione dei cittadini un servizio centrale di contatto e una serie di reti su tutto il suo territorio. L'obiettivo è quello di fornire informazioni e servizi a tutti i cittadini europei che abbiano dubbi o che vogliano informarsi sulle regole e le disposizioni in vigore nell'Unione europea. Tra i centri UE dedicati a tale scopo, grande importanza hanno quelli appartenenti alla rete Europe Direct, istituita nel 2005.

I centri Europe Direct contribuiscono ad avvicinare l'Europa alle persone, promuovendo il coinvolgimento dei cittadini nel dibattito sul futuro dell'UE. Attraverso la rete, l'utenza può acquisire informazioni relative a programmi e priorità dell'Unione, ma anche approfondimenti su questioni più specifiche, come ad esempio i diritti di un viaggiatore in caso di cancellazione di un volo aereo, il livello di sicurezza degli acquisti online in altri Stati membri, le sovvenzioni per le imprese in ambito comunitario, e così via. I centri svolgono azioni di comunicazione, informazione, networking territoriale ed animazione su temi comunitari, organizzando eventi, indicando concorsi e implementando numerose iniziative dedicate ad aumentare la consapevolezza in merito a diritti di cittadinanza e alle politiche dell'Unione. Europe Direct ha anche un ruolo cruciale nel sensibilizzare i cittadini riguardo i benefici, gli obiettivi e gli sviluppi della politica di coesione. I centri forniscono infatti chiarimenti sulle varie opportunità di finanziamento per progetti locali, regionali o nazionali supportati dagli investimenti derivanti dai Fondi Strutturali.

La rete è promossa e coordinata dalla Direzione Generale Comunicazione della Commissione Europea (DG COMM). In tutta l'Unione si contano 424 centri, di cui 45 collocati in territorio italiano. Il personale, costituito da madrelingua delle 24 lingue ufficiali dell'UE (più ucraino e russo), risponde a tutte le domande del pubblico presentate di persona (i centri svolgono anche la funzione di sportello), per telefono o e-mail. Nello specifico, i servizi offerti da Europe Direct includono:

- risposte immediate a domande di carattere generale riguardo l'UE;
- supporto nell'utilizzo delle pagine web delle istituzioni europee;
- reperimento di informazioni di carattere più specifico e, qualora necessario, attività di intermediazione con professionisti della CE;
- condivisione di recapiti;
- fornitura di informazioni corrette e aggiornate, in base alle norme della funzione pubblica<sup>1</sup>.

I servizi di Europe Direct, invece, non includono:

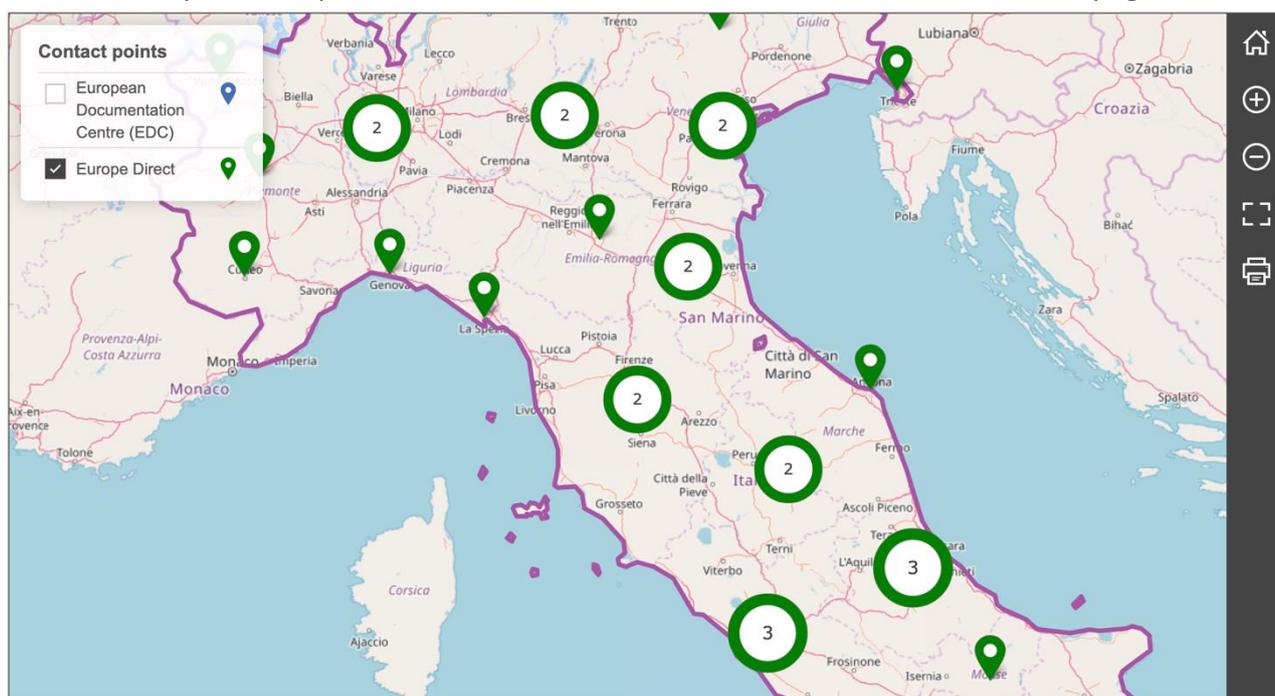
- la presa in carico di denunce o segnalazioni di problemi;
- il commento delle politiche UE;
- consulenze giuridiche;
- la gestione di questioni che non rientrano nelle competenze dell'UE;
- il supporto nel diffondere opinioni politiche dei cittadini su questioni relative all'UE. Ciononostante, gli operatori possono indirizzare l'utenza verso piattaforme più appropriate per il dibattito pubblico su tematiche europee.

I servizi Europe Direct sono accessibili da qualsiasi località dell'Unione, gratuitamente, contattando il Centro di Contatto Europe Direct al numero 00 8000 6 7 8 9 10 11. Fuori dagli orari di apertura –

<sup>1</sup> Le risposte degli operatori non sono mai giuridicamente vincolanti.

nei giorni feriali dalle 9 alle 18 (CET) – è possibile lasciare un messaggio o chiedere di essere richiamati. Gli operatori rispondono alle domande scritte entro tre giorni, mentre il tempo medio di attesa al telefono è di 15 secondi.

Per quanto riguarda la distribuzione dei centri sul territorio nazionale, appare molto utile la mappa interattiva messa a disposizione sul sito della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea<sup>2</sup>. Attraverso questo strumento è possibile trovare il centro Europe Direct più vicino e ottenere informazioni specifiche quali indirizzo, mail, numero di telefono, sito web e link alle pagine social.



Dal 1° maggio 2021 è operativa la nuova generazione dei centri Europe Direct per il periodo 2021-2025. Rispetto al passato, il mandato della rete è più ampio: i centri hanno il compito di promuovere attività di coordinamento con tutte le reti europee presenti a livello regionale, mantenendo allo stesso tempo un costante contatto con i media locali e fornendo informazioni utili a proposito delle politiche promosse dall'UE e le relative priorità. Grazie ad una sempre maggior presenza sul territorio e un dialogo più fitto con i cittadini, aumenterà anche la capacità della Commissione Europea di elaborare misure ad hoc.

### Il Centro di Contatto Europe Direct nel 2022

Il Centro di Contatto Europe Direct (EDCC) ha avuto un ruolo significativo nel 2022, specialmente per ciò che riguarda l'aggressione della Russia contro l'Ucraina. Sin dall'inizio del conflitto, l'EDCC è stato attivo come linea di assistenza per la solidarietà dell'UE con l'Ucraina. In risposta all'urgente necessità di informazioni, l'EDCC ha ampliato le lingue supportate includendo l'ucraino e il russo. L'obiettivo principale è stato fornire informazioni pratiche a coloro che fuggivano dalla guerra, affrontando un totale di 13.165 domande sulla solidarietà UE-Ucraina.

<sup>2</sup> [https://italy.representation.ec.europa.eu/contatta-lunione-europea/contatta-lunione-europea-italia/trova-un-centro-ue-vicino-te-italia\\_it](https://italy.representation.ec.europa.eu/contatta-lunione-europea/contatta-lunione-europea-italia/trova-un-centro-ue-vicino-te-italia_it)



Nonostante una diminuzione delle domande rispetto all'anno precedente, il totale delle risposte gestite dall'EDCC nel 2022 è stato di 159.276. La lingua inglese è stata predominante nelle domande, ma è stata utilizzata la maggior parte delle lingue ufficiali dell'UE. Il EDCC ha risposto principalmente a questioni legate ai diritti individuali e alle opportunità offerte dall'UE, spaziando dalla libertà di movimento ai diritti dei consumatori e dei passeggeri. L'EDCC ha anche introdotto la messaggistica istantanea come nuovo canale di comunicazione nel novembre 2022, in previsione di un maggiore utilizzo futuro. La sua attività riflette la continua importanza della rete Europe Direct nel fornire informazioni chiare e accessibili ai cittadini in tempi di crisi e oltre.

La *Tabella 1* include una classificazione per argomento delle domande connesse al conflitto in Ucraina, mentre la *Tabella 2* mostra la distribuzione di tutte le 159.276 domande ricevute nel 2022 per argomento<sup>3</sup>.

**Tab.1: argomenti principali per domande connesse al conflitto tra Russia e Ucraina, Europe Direct, 2022, v.a. e %.**

Argomento	v.a.	%
Politica estera	4.739	36,0
Protezione temporanea, frontiere, visto, asilo	3.818	29,0
Sanzioni	922	7,0
Aiuti umanitari	527	4,0
Altro	3.160	24,0
<b>Totale</b>	<b>13.165</b>	<b>100,0</b>

<sup>3</sup> Include le domande connesse alla guerra in Ucraina.

**Tab.2: distribuzione delle domande totali per argomenti, Europe Direct, 2022, v.a. e %.**

Argomento	v.a.	%
Migrazione e affari interni	19.280	12,1
Educazione e cultura	13.830	8,7
Horizon Europe	13.300	8,4
Giustizia e diritti dei consumatori	10.917	6,9
Diritti e trasporto dei passeggeri	9.457	5,9
Occupazione e questioni sociali	8.612	5,4
Europass	7.860	4,9
Sicurezza alimentare e salute pubblica	6.760	4,2
Politica estera	6.693	4,2
Dogana e imposte	5.671	3,6
Istituzioni europee	5.528	3,5
Fuori ambito <sup>4</sup>	11.935	7,5
Richieste di chiarimento <sup>5</sup>	5.391	3,4
Altro <sup>6</sup>	34.042	21,4
<b>Totale</b>	<b>159.276</b>	<b>100,0</b>

Fonti:

- Rappresentanza in Italia Commissione Europea, *Trova un centro UE vicino a te in Italia*: [https://italy.representation.ec.europa.eu/contatta-lunione-europea/contatta-lunione-europea-italia/trova-un-centro-ue-vicino-te-italia\\_it](https://italy.representation.ec.europa.eu/contatta-lunione-europea/contatta-lunione-europea-italia/trova-un-centro-ue-vicino-te-italia_it)
- Sito Unione europea, *“Europe Direct” – la risposta alle tue domande sull’UE*: [https://european-union.europa.eu/contact-eu/write-us/answering-your-questions\\_it](https://european-union.europa.eu/contact-eu/write-us/answering-your-questions_it)
- unioneeuropea.it, UE a portata di mano: *al via la nuova rete dei centri EUROPE DIRECT in tutte le regioni d’Italia*: <https://www.unioneeuropea.it/ue-nuova-rete-centri-europe-direct-regioni-italia/>
- Europe Direct Contact Centre, *Annual Activity Report 2022*, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2023.

<sup>4</sup> Domande che non rientrano nel campo di applicazione dell’UE. Il cittadino riceve una risposta in cui si spiega perché l’EDCC non può fornire una risposta alla domanda.

<sup>5</sup> Richieste senza una domanda chiara o con dettagli importanti mancanti. Il cittadino riceve un invito a fornire queste informazioni aggiuntive.

<sup>6</sup> Include 31 ulteriori ambiti di classificazione.