

*La traducción de esta página es automática [\[Enlace\]](#). Las traducciones automáticas pueden contener errores que menoscaben la claridad y la exactitud del texto. El Defensor del Pueblo declina toda responsabilidad por las eventuales discrepancias. Para asegurarse de que dispone de información fiable y *[disfruta de]* seguridad jurídica, consulte la versión original en inglés cuyo enlace aparece arriba. Para ampliar información, consulte nuestra [política en materia de idiomas y de traducción \[Enlace\]](#).*

Decisión en el asunto 2060/2008/VIK - Supuesto incumplimiento de la igualdad de los diferentes alfabetos en la UE

Decisión

Caso 2060/2008/VIK - Abierto el 25/07/2008 - Decisión de 11/11/2009

El demandante, un ciudadano búlgaro, presentó una petición a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Su petición se refería al sitio web EU Bookshop, cuyo mantenimiento corre a cargo de la Oficina de Publicaciones. El demandante criticaba el hecho de que el formulario de registro en línea disponible en el sitio web EU Bookshop sólo se pudiera rellenar utilizando los caracteres del alfabeto latino. El ciudadano consideraba que debería ser posible utilizar caracteres cirílicos y griegos.

Dado que la anterior petición contenía alegaciones de mala administración, el Presidente de la Comisión de Peticiones trasladó el caso al Defensor del Pueblo, quien inició una investigación sobre el asunto.

En el curso de la investigación, la Oficina de Publicaciones expuso dos motivos para justificar su posición: (i) la necesidad de seguir las recomendaciones de la Unión Postal Universal, y (ii) motivos técnicos. El Defensor del Pueblo consideró que los citados motivos no eran convincentes ni guardaban relación directa con el modo en el que la Oficina de Publicaciones debería organizar el registro en línea de sus usuarios. Por lo tanto, presentó una propuesta de solución amistosa a la Oficina de Publicaciones, de conformidad con el apartado 5 del artículo 3 de su Estatuto.

La Oficina de Publicaciones aceptó la propuesta de solución amistosa y se comprometió a garantizar que, para finales del primer trimestre de 2010, sería posible utilizar caracteres cirílicos y griegos para el registro en línea en el sitio web EU Bookshop. En sus observaciones, el demandante indicó que estaba satisfecho con el resultado de su reclamación. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo archivó el asunto como «resuelto por la institución».



ANTECEDENTES DE LA DENUNCIA

1. El 5 de febrero de 2008, el demandante, ciudadano búlgaro, presentó una petición a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. La petición se refería al sitio web de EU Bookshop, mantenido por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (en lo sucesivo, «Oficina de Publicaciones»). El denunciante criticó el hecho de que el formulario de registro en línea disponible en el sitio web de EU Bookshop solo pudiera cumplimentarse si se utilizaban caracteres alfabéticos latinos.

2. El 22 de julio de 2008, el Presidente de la Comisión de Peticiones informó al Defensor del Pueblo de la conclusión de la Comisión al respecto. Consideró que la petición contenía denuncias de mala administración y, por lo tanto, estaría comprendida en el mandato del Defensor del Pueblo. Como resultado, decidió transferir el caso a él.

OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

3. El 25 de julio de 2008, el Defensor del Pueblo inició una investigación sobre las siguientes alegaciones y reclamaciones:

Alegación :

La Oficina de Publicaciones no ha respetado debidamente la igualdad de los diferentes alfabetos. En este contexto, el denunciante señaló que la creación de un perfil personal con el formulario de registro en línea disponible en el sitio web de EU Bookshop solo es posible si se utilizan caracteres alfabetos latinos.

Reclamación :

Debería permitirse que el formulario de registro en línea se cumplimentara también en caracteres cirílicos y griegos.

LA INVESTIGACIÓN

4. El Defensor del Pueblo solicitó a la Oficina de Publicaciones que emitiera un dictamen sobre esta alegación y reclamación. El 30 de octubre de 2008, la Oficina de Publicaciones emitió su dictamen. El denunciante tuvo la oportunidad de presentar observaciones antes del 31 de diciembre de 2008. No se recibieron observaciones de él. Sin embargo, durante una conversación telefónica con los servicios del Defensor del Pueblo el 9 de julio de 2009, y en un correo electrónico enviado al Defensor del Pueblo el mismo día, el demandante confirmó que mantenía su reclamación.



5. El 23 de julio de 2009, y tras un cuidadoso examen del dictamen y de las observaciones del demandante, el Defensor del Pueblo presentó a la Oficina de Publicaciones una propuesta de solución amistosa, de conformidad con el artículo 3, apartado 5, de su Estatuto.

6. Mediante carta de 30 de septiembre de 2009, la Oficina de Publicaciones informó al Defensor del Pueblo de que aceptaba su propuesta de solución amistosa. Con ocasión de una conversación telefónica con los servicios del Defensor del Pueblo el 7 de octubre de 2009, el demandante explicó que estaba satisfecho con el resultado de la investigación.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

A. Por lo que respecta a la supuesta desigualdad de los alfabetos respectivos en el sitio web de la librería de la UE y la alegación correspondiente

Argumentos presentados al Defensor del Pueblo

7. El denunciante señaló que el alfabeto cirílico se había convertido en el tercer alfabeto oficial (después del latín y el griego) de la UE. Desde el 1 de enero de 2007, el alfabeto cirílico ha tenido el mismo estatus que los otros dos alfabetos y, por lo tanto, puede ser utilizado por los ciudadanos en su correspondencia con las instituciones y organismos comunitarios. Sin embargo, según el denunciante, este principio fundamental no se observó en el sitio web de EU Bookshop, gestionado por la Oficina de Publicaciones [1]. El denunciante explicó que, al ordenar publicaciones en línea, los ciudadanos tenían que crear un perfil personal. Esto solo era posible usando caracteres de alfabeto latino. Según él, se trataba de un acto de discriminación *con respecto a los* ciudadanos europeos que utilizan los alfabetos cirílico y griego, y una violación del principio de igualdad de todas las lenguas y escrituras oficiales de la UE.

8. En este contexto, el denunciante señaló que también era posible ordenar publicaciones en el sitio web del Consejo de la UE, pero que el formulario pertinente podría cumplimentarse fácilmente, utilizando caracteres latino, cirílico o griego.

9. En su dictamen, la Oficina de Publicaciones señaló que el sitio web de la librería de la UE estaba disponible actualmente en 23 lenguas, incluida la lengua del denunciante, el búlgaro. Para acceder a funciones personalizadas, los usuarios deben registrarse en línea. Sin embargo, por razones técnicas, los formularios de registro solo pueden completarse utilizando caracteres latinos estándar. Caracteres especiales y marcas diacríticas, como caracteres escandinavos, umlauts o acentos, no están disponibles. Una limitación similar también se aplica al formulario de pedido.



10. La Oficina de Publicaciones explicó que la limitación se debía a las recomendaciones de la Unión Postal Universal, establecidas en el Manual de Correos [2] , que estipula que las direcciones en las cartas o paquetes enviados por correo internacional deben escribirse en « *Cartas romanas y números árabes* ». Para los países que usan otros alfabetos, se recomienda agregar la dirección en el otro alfabeto.

11. La institución señaló además que las máquinas y la tecnología utilizadas actualmente para el « *back-office* » de la librería de la UE no podían manejar el doble direccionamiento. Por lo tanto, solo se utilizaron las direcciones en caracteres latinos. Independientemente del idioma, el sistema también era incapaz de reconocer acentos y caracteres especiales de cualquier tipo. Sin embargo, la Oficina de Publicaciones declaró que buscaba un reemplazo de su software EU Bookshop y que trataría de garantizar que el nuevo software respondiera a las preocupaciones del denunciante. Sin embargo, esto dependería de la disponibilidad de máquinas y programas adecuados capaces de hacer frente tanto a los grandes volúmenes de material expedidos por la Oficina de Publicaciones como a la gestión de doble dirección en múltiples idiomas y alfabetos.

12. Por último, la Oficina de Publicaciones observó que, tras la adhesión de Bulgaria a la UE en 2007, se había asegurado rápidamente de que sus principales sitios web públicos mostraran páginas de navegación en búlgaro. La institución consideró que esto demostraba su compromiso continuo con el multilingüismo, pero reconoció que aún quedaba más trabajo por hacer. La Oficina de Publicaciones también se disculpó con el demandante, si había dado la impresión de que no era sensible a las cuestiones lingüísticas y le aseguró que el multilingüismo estaba en el centro de sus preocupaciones diarias.

13. Durante una conversación telefónica con los servicios del Defensor del Pueblo el 9 de julio de 2009, y en un correo electrónico enviado al Defensor del Pueblo el mismo día, el demandante reiteró que las lenguas búlgara y griega (escritas utilizando los alfabetos cirílico y griego) son lenguas oficiales de la Unión Europea. Por lo tanto, los ciudadanos búlgaros y griegos tienen derecho a comunicarse con las instituciones de la UE en estas lenguas. Este derecho incluye el uso de la comunicación electrónica. El denunciante señaló que esto no debía evitarse por razones técnicas. El software tecnológico actual y el hardware permiten el uso de todos los alfabetos posibles. También señaló que la Unión Postal Universal recomienda doble direccionamiento cuando el país de destino no utiliza el alfabeto latino. Por último, señala que su denuncia plantea una cuestión de principio, que espera que la Oficina de Publicaciones aborde.

Evaluación preliminar del Defensor del Pueblo que lleva a una propuesta de solución amistosa

14. El Defensor del Pueblo señaló que la Oficina de Publicaciones expuso dos razones para justificar su posición: i) la necesidad de seguir las recomendaciones de la Unión Postal Universal; y ii) razones técnicas.

15. Por lo que se refiere al primero de estos argumentos, la Oficina de Publicaciones se refirió a las recomendaciones de la Unión Postal Universal, que figuran en el Manual de Correos de



Carta. La norma pertinente del Manual relativa al tratamiento dice lo siguiente:

« La dirección del destinatario estará redactada de manera precisa y completa. Se escribirá muy legiblemente en letras romanas y números arábigos. Si se utilizan otras letras y números en el país de destino, se recomendará que la dirección se indique también en estas letras y números ...» [3]

16. Por lo tanto, parece que la Unión Postal Universal recomienda que, al enviar correo a países que no utilizan el alfabeto latino, la dirección también se indique en las letras y números utilizados en ese país. Por lo tanto, está claro que la Oficina de Publicaciones no siguió las recomendaciones de la Unión Postal Universal. Sin embargo, dichas recomendaciones se refieren únicamente a la forma en que deben abordarse los artículos destinados a ser entregados por correo. No tienen ninguna relación directa con la forma en que la Oficina de Publicaciones debe organizar el registro en línea de sus usuarios.

17. Por lo que se refiere al segundo argumento, la Oficina de Publicaciones alegó que, debido a ciertas limitaciones de software, en la actualidad solo podía enviar cartas con direcciones escritas en caracteres latinos. Una vez más, este argumento se refería al envío de artículos para su entrega por correo, y no a la cuestión de cómo debería organizarse el registro en línea de los usuarios. Sin embargo, el Defensor del Pueblo presumió que la Oficina de Publicaciones deseaba alegar que las razones técnicas también le impedirían permitir el uso de caracteres griegos o cirílicos para el registro en línea.

18. El denunciante señaló que otras instituciones de la UE, en particular el Consejo de la UE, ya habían encontrado formas adecuadas de abordar este problema, dado que el formulario de pedido de las publicaciones gratuitas del Consejo puede completarse utilizando caracteres latino, cirílico o griego. El Defensor del Pueblo visitó el sitio web del Consejo para verificar la declaración del demandante. Se cerció de que el formulario de pedido en línea del Consejo para las publicaciones gratuitas puede completarse utilizando caracteres latinos, cirílicos o griegos. Por lo tanto, parece que el uso de más de un alfabeto para el registro en línea no plantea problemas técnicos insuperables.

19. La Oficina de Publicaciones señaló que buscaba un reemplazo de su software EU Bookshop y que trataría de garantizar que las preocupaciones del demandante se resolvieran con el nuevo software. Sin embargo, el Defensor del Pueblo señaló que la Oficina de Publicaciones no había asumido un compromiso firme y concreto a este respecto. También cabe señalar que, mientras que el alfabeto cirílico solo llegó a ser relevante para la UE después de la adhesión de Bulgaria en 2007, la adhesión de Grecia a la UE se remonta a 1981.

20. A la luz de lo anterior, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión preliminar de que la Oficina de Publicaciones no había permitido a los ciudadanos utilizar los alfabetos griegos y cirílicos al registrarse en el sitio web de la librería de la UE ni proporcionar razones convincentes por las que no podía o debía ponerse a disposición tal posibilidad. En su opinión preliminar, esto constituía un caso de mala administración.



21. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo presentó la siguiente propuesta de solución amistosa de conformidad con el artículo 3, apartado 5, del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo:

La Oficina de Publicaciones podría reconsiderar su posición y permitir el uso de los alfabetos griego y cirílico al registrarse en el sitio web de la librería de la UE o proporcionar razones convincentes por las que no se pudiera o deba ofrecer tal posibilidad.

Los argumentos presentados al Defensor del Pueblo tras su propuesta de solución amistosa

22. En su respuesta, la Oficina de Publicaciones se comprometió a garantizar que, a finales del primer trimestre de 2010, sería posible utilizar tanto el alfabeto griego como el cirílico para el registro en línea en el sitio web de EU Bookshop.

23. El demandante informó al Defensor del Pueblo de que estaba totalmente satisfecho con el resultado del caso y de que la Oficina de Publicaciones adoptaría las medidas adecuadas para satisfacer su reclamación a su debido tiempo.

B. Conclusiones

Sobre la base de su investigación sobre esta reclamación, el Defensor del Pueblo la cierra con la siguiente conclusión:

El Defensor del Pueblo concluye que se ha logrado una solución amistosa y que, por lo tanto, el caso ha sido resuelto por la Oficina de Publicaciones.

En vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo archiva el caso.

Se informará de esta decisión al denunciante y al director general de la Oficina de Publicaciones.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Hecho en Estrasburgo, el 11 de noviembre de 2009

[1] La dirección del sitio web es: <http://bookshop.europa.eu/> [Enlace]

[2] Adoptada en 2005 por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal.

[3] Unión Postal Universal, Manual de Correos, Artículo RL 123 (Condiciones de aceptación de artículos. Maquillaje. Embalaje).