

Traducerea acestei pagini a fost generată prin traducere automată [\[Link\]](#). Traducerile automate pot conține erori care pot reduce claritatea și exactitatea; Ombudsmanul nu își asumă răspunderea pentru eventuale discrepanțe. Pentru cele mai fiabile informații și securitate juridică, vă rugăm să consultați versiunea sursă din engleză, linkul de mai sus. Pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați [politica noastră lingvistică și de traducere \[Link\]](#).

Deciziei în cazul 2060/2008/VIK - Pretinsa nerespectare a egalității între diferitele alfabetice din UE

Decizie

Caz 2060/2008/VIK - Deschis la 25/07/2008 - Decizie din 11/11/2009

Reclamantul, un cetățean bulgar, a adresat o cerere către Comisia pentru petiții a Parlamentului European. Cererea sa privea situl internet al librăriei UE, care este gestionat de Oficiul pentru Publicații. Reclamantul a criticat faptul că formularul de înregistrare online disponibil pe situl internet al librăriei UE nu putea fi completat decât cu caractere ale alfabetului latin. El a susținut că ar trebui să fie posibilă și utilizarea caracterelor chirilice sau grecești.

Având în vedere că cererea de mai sus conținea acuzații de administrare defectuoasă, președintele Comisiei pentru petiții a transferat cazul Ombudsmanului, care a deschis o anchetă.

În timpul anchetei, Oficiul pentru Publicații a prezentat două motive pentru a-și justifica poziția: (i) necesitatea respectării recomandărilor Universal Postal Union și (ii) motive tehnice. Ombudsmanul a considerat că motivele sunt neconvingătoare și că nu au o relevanță directă pentru modul în care Oficiul pentru Publicații ar trebui să organizeze înregistrarea online a utilizatorilor săi. În consecință, Ombudsmanul a propus Oficiului pentru Publicații o soluționare amiabilă, în conformitate cu articolul 3 alineatul (5) din Statutul său.

Oficiul pentru Publicații a acceptat propunerea de soluție amiabilă și și-a luat angajamentul de a se asigura că, până la finalul primului trimestru al anului 2010, va fi posibil ca pentru înregistrarea online pe situl internet al librăriei UE să se utilizeze atât caractere chirilice, cât și grecești. În observația sa, reclamantul a indicat că este mulțumit de rezultatul plângerii sale. Ombudsmanul a închis cazul astfel cum a fost soluționat de instituție.

CU PRIVIRE LA ISTORICUL PLÂNGERII



1. La 5 februarie 2008, reclamantul, cetățean bulgar, a depus o petiție la Comisia pentru petiții a Parlamentului European. Petiția se referea la site-ul EU Bookshop, care este menținut de Oficiul pentru Publicații Oficiale al Comunităților Europene (denumit în continuare „Oficiul pentru Publicații”). Reclamantul a criticat faptul că formularul de înregistrare online disponibil pe site-ul EU Bookshop ar putea fi completat numai dacă se utilizează caractere alfabet latin.

2. La 22 iulie 2008, președintele Comisiei pentru petiții a informat Ombudsmanul cu privire la concluzia comisiei cu privire la această chestiune. Aceasta a considerat că petiția conținea acuzații de administrare defectuoasă și, prin urmare, se încadrează în mandatul Ombudsmanului. Ca urmare, a decis să-i transfere cazul.

OBIECTUL ANCHETEI

3. La 25 iulie 2008, Ombudsmanul a deschis o anchetă cu privire la următoarea acuzație și plângere:

Acuzație :

Egalitatea diferitelor alfabete nu a fost respectată în mod corespunzător de Oficiul pentru Publicații. În acest context, reclamantul a observat că crearea unui profil personal cu formularul de înregistrare online disponibil pe site-ul EU Bookshop este posibilă numai dacă se utilizează caractere din alfabetul latin.

Cerere :

Ar trebui să fie posibil ca formularul de înregistrare online să fie completat, de asemenea, cu caractere chirilice și grecești.

ANCHETA

4. Ombudsmanul a solicitat Oficiului pentru Publicații să prezinte un aviz cu privire la afirmația și cererea de mai sus. La 30 octombrie 2008, Oficiul pentru Publicații și-a prezentat avizul. Reclamantului i s-a oferit posibilitatea de a prezenta observații până la 31 decembrie 2008. Nu s-au primit observații de la el. Cu toate acestea, în cursul unei conversații telefonice cu serviciile Ombudsmanului din 9 iulie 2009 și într-un e-mail trimis Ombudsmanului în aceeași zi, reclamantul a confirmat că și-a menținut plângerea.

5. La 23 iulie 2009 și după o analiză atentă a avizului și a observațiilor reclamantului, Ombudsmanul a prezentat Oficiului pentru Publicații o propunere de soluție amiabilă, în conformitate cu articolul 3 alineatul (5) din statutul său.

6. Printr-o scrisoare din 30 septembrie 2009, Oficiul pentru Publicații a informat Ombudsmanul



că acceptă propunerea sa de soluție amiabilă. Cu ocazia unei conversații telefonice cu serviciile Ombudsmanului la 7 octombrie 2009, reclamantul a explicat că este mulțumit de rezultatul anchetei.

ANALIZA ȘI CONCLUZIILE OMBUDSMANULUI

A. În ceea ce privește presupusa inegalitate a alfabetelor respective pe site-ul EU Bookshop și afirmația aferentă

Argumente prezentate Ombudsmanului

7. Reclamantul a subliniat că alfabetul chirilic a devenit al treilea alfabet oficial (după latină și greacă) al UE. De la 1 ianuarie 2007, alfabetul chirilic are același statut ca celelalte două alfabete și, prin urmare, poate fi utilizat de cetățeni în corespondența lor cu instituțiile și organismele comunitare. Potrivit reclamantului, acest principiu fundamental nu a fost însă respectat pe site-ul EU Bookshop, gestionat de Oficiul pentru Publicații [1]. Reclamantul a explicat că, atunci când comandă publicații online, cetățenii trebuie să își creeze un profil personal. Acest lucru a fost posibil doar folosind caractere din alfabetul latin. Potrivit acestuia, acesta a fost un act de discriminare *față de* cetățenii europeni care folosesc alfabetul chirilic și grecesc și o încălcare a principiului egalității tuturor limbilor și scrierilor oficiale ale UE.

8. Reclamantul a remarcat, în acest context, că a fost posibil, de asemenea, să se comande publicații de pe site-ul Consiliului UE, dar formularul relevant de acolo ar putea fi completat cu ușurință, utilizând caractere latine, chirilice sau grecești.

9. În avizul său, Oficiul pentru Publicații a remarcat că site-ul EU Bookshop este disponibil în prezent în 23 de limbi, inclusiv limba reclamantului, bulgara. Pentru a accesa funcții personalizate, utilizatorii trebuie să se înregistreze online. Cu toate acestea, din motive tehnice, formularele de înregistrare pot fi completate numai cu caractere latine standard. Caractere speciale și semne diacritice, cum ar fi caractere scandinave, umlauturi sau accente, nu sunt disponibile. O limitare similară se aplică și bonului de comandă.

10. Oficiul pentru Publicații a explicat că limitarea s-a datorat recomandărilor Uniunii Poștale Universale, prevăzute în Manualul Poștei Scrisoare [2], care prevede că adresele de pe scrisorile sau pachetele trimise prin poștă internațională ar trebui să fie scrise cu „*litere romane și cifre arabe*”. Pentru țările care utilizează alte alfabete, a recomandat adăugarea adresei în celălalt alfabet.

11. Instituția a subliniat, de asemenea, că mașinile și tehnologiile utilizate în prezent pentru „*back-office*-ul” EU Bookshop nu au fost în măsură să se ocupe de dubla adresare. Prin urmare, au fost folosite doar adresele cu caractere latine. Indiferent de limba, sistemul a fost, de asemenea, incapabil să recunoască accente și caractere speciale de orice fel. Cu toate acestea, Oficiul pentru Publicații a declarat că dorește să înlocuiască software-ul EU Bookshop



și va încerca să se asigure că noul software va răspunde preocupărilor reclamantului. Cu toate acestea, acest lucru ar depinde de disponibilitatea unor mașini și programe adecvate, capabile să facă față atât volumelor mari de materiale expediate de Oficiul pentru Publicații, cât și manipulării la două adrese în mai multe limbi și alfabet.

12. Oficiul pentru Publicații a remarcat, în cele din urmă, că, în urma aderării Bulgariei la UE în 2007, s-a asigurat rapid că principalele sale site-uri publice afișează pagini de navigație în limba bulgară. Instituția a considerat că acest lucru demonstrează angajamentul său continuu față de multilingvism, dar a recunoscut că mai sunt încă multe de făcut. Oficiul pentru Publicații și-a cerut, de asemenea, scuze reclamantului, în cazul în care a dat impresia că nu este sensibil la problemele lingvistice și l-a asigurat că multilingvismul se află în centrul preocupărilor sale zilnice.

13. În cursul unei conversații telefonice cu serviciile Ombudsmanului din 9 iulie 2009 și într-un e-mail trimis Ombudsmanului în aceeași zi, reclamantul a reiterat faptul că limbile bulgară și greacă (scrise utilizând alfabetul chirilic și grec) sunt limbi oficiale ale Uniunii Europene. Cetățenii bulgari și greci au, prin urmare, dreptul de a comunica cu instituțiile UE în aceste limbi. Acest drept include utilizarea comunicațiilor electronice. Reclamantul a remarcat că acest lucru nu ar trebui prevenit din motive tehnice. Software-ul și hardware-ul tehnologic actual permit utilizarea tuturor alfabetelor posibile. El a subliniat, de asemenea, că Uniunea Poștală Universală recomandă o abordare dublă atunci când țara de destinație nu utilizează alfabetul latin. În cele din urmă, el a remarcat că plângerea sa ridică o chestiune de principiu, pe care speră că o va aborda Oficiul pentru Publicații.

Evaluarea preliminară a Ombudsmanului care a condus la o propunere de soluție amiabilă

14. Ombudsmanul a remarcat că Oficiul pentru Publicații a prezentat două motive pentru a-și justifica poziția: (i) necesitatea de a urma recomandările Uniunii Poștale Universale; și (ii) motive tehnice.

15. În ceea ce privește primul dintre aceste argumente, Oficiul pentru Publicații a făcut trimitere la recomandările Uniunii Poștale Universale, care sunt prezentate în Manualul poștei scrisorilor. Regula relevantă a manualului privind adresarea se citește după cum urmează:

„Adresa destinatarului este formulată în mod precis și complet. Acesta va fi scris foarte lizibil cu litere romane și cifre arabe. În cazul în care în țara de destinație se utilizează alte litere și cifre, se recomandă ca adresa să fie indicată și în aceste litere și cifre [...]” [3]

16. Prin urmare, se pare că Uniunea Poștală Universală recomandă ca, atunci când trimite scrisori către țări care nu utilizează alfabetul latin, adresa să fie indicată și în literele și cifrele utilizate în țara respectivă. Prin urmare, este clar că Oficiul pentru Publicații nu a urmat recomandările Uniunii Poștale Universale. Cu toate acestea, recomandările menționate se referă numai la modul în care trebuie abordate articolele destinate livrării prin poștă. Acestea nu au nicio influență directă asupra modului în care Oficiul pentru Publicații ar trebui să organizeze înregistrarea online a utilizatorilor săi.



17. În ceea ce privește al doilea argument, Oficiul pentru Publicații a susținut că, din cauza anumitor limitări ale programelor informatice, în prezent nu putea trimite decât scrisori cu adrese scrise cu caractere latine. Din nou, acest argument s-a referit la expedierea articolelor pentru livrare prin poștă, și nu la întrebarea privind modul în care ar trebui organizată înregistrarea online a utilizatorilor. Cu toate acestea, Ombudsmanul a prezumat că Oficiul pentru Publicații dorea să susțină că motivele tehnice îl împiedicau de asemenea să permită utilizarea de caractere grecești sau chirilice în scopul înregistrării online.

18. Reclamantul a subliniat că alte instituții ale UE, în special Consiliul UE, au găsit deja modalități adecvate de abordare a acestei probleme, având în vedere că formularul de comandă pentru publicațiile gratuite ale Consiliului poate fi completat cu caractere latine, chirilice sau grecești. Ombudsmanul a vizitat site-ul internet al Consiliului pentru a verifica declarația reclamantului. Acesta a constatat că formularul de comandă online al Consiliului pentru publicații gratuite poate fi completat cu caractere latine, chirilice sau grecești. Astfel, se pare că utilizarea mai multor alfabetice pentru înregistrarea online nu dă naștere unor probleme tehnice insurmontabile.

19. Oficiul pentru Publicații a subliniat că dorește să înlocuiască software-ul EU Bookshop și că va încerca să se asigure că preocupările reclamantului vor fi rezolvate prin noul software. Cu toate acestea, Ombudsmanul a remarcat că Oficiul pentru Publicații nu și-a asumat un angajament ferm și concret în această privință. De asemenea, este demn de remarcat faptul că, în timp ce alfabetul chirilic a devenit relevant pentru UE abia după aderarea Bulgariei în 2007, aderarea Greciei la UE datează din 1981.

20. Având în vedere cele de mai sus, Ombudsmanul a constatat, cu titlu preliminar, că Oficiul pentru Publicații nu a permis cetățenilor să utilizeze alfabetul grec și alfabetul chirilic atunci când se înregistrează pe site-ul internet al EU Bookshop sau nu a furnizat motive convingătoare pentru care nu a putut sau nu ar trebui să fie pusă la dispoziție o astfel de posibilitate. În opinia sa preliminară, aceasta a constituit un caz de administrare defectuoasă.

21. Prin urmare, Ombudsmanul a prezentat următoarea propunere de soluție amiabilă, în conformitate cu articolul 3 alineatul (5) din Statutul Ombudsmanului European:

Oficiul pentru Publicații ar putea să își reconsidere poziția și să facă posibilă utilizarea alfabetului grec și chirilic atunci când se înregistrează pe site-ul EU Bookshop sau să furnizeze motive convingătoare pentru care nu ar putea sau ar trebui să fie pusă la dispoziție o astfel de posibilitate.

Argumentele prezentate Ombudsmanului după propunerea sa de soluție amicală

22. În răspunsul său, Oficiul pentru Publicații s-a angajat să se asigure că, până la sfârșitul primului trimestru al anului 2010, va fi posibil să se utilizeze atât alfabetul grec, cât și alfabetul chirilic pentru înregistrarea online pe site-ul internet al EU Bookshop.



23. Reclamantul a informat Ombudsmanul că este pe deplin mulțumit de rezultatul cazului și de faptul că Oficiul pentru Publicații va lua măsurile corespunzătoare pentru a-și satisface cererea în timp util.

B. Concluzii

Pe baza anchetei sale cu privire la această plângere, Ombudsmanul o încheie cu următoarea concluzie:

Ombudsmanul concluzionează că s-a ajuns la o soluție amiabilă și că, prin urmare, cazul a fost soluționat de Oficiul pentru Publicații.

Având în vedere cele de mai sus, Ombudsmanul încheie cazul.

Reclamantul și directorul general al Oficiului pentru Publicații vor fi informați cu privire la această decizie.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Adoptată la Strasbourg la 11 noiembrie 2009

[1] Adresa site-ului este: <http://bookshop.europa.eu/> [Link]

[2] Adoptat în 2005 de Biroul Internațional al Uniunii Poștale Universale.

[3] Uniunea Poștală Universală, Letter Post Manual, articolul RL 123 (Condiții de acceptare a articolelor. Mă machiez. Ambalarea).