

José Manuel Barroso
President of the European Commission

Brussels, 25 JUL. 2012

Subject: Own Initiative Inquiry
ref. OL/2/2011/OV

Dear Mr Diamandouros,

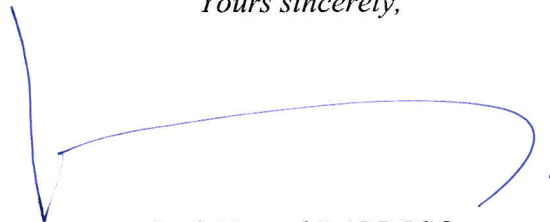
Thank you for your letter of 28 March 2012 regarding the above case.

I am pleased to enclose the comments of the Commission on the above-mentioned complaint.

I regret that a certain delay has occurred in transmitting this reply.

Naturally, the Commission remains at your disposal for any further information you may require.

Yours sincerely,



José Manuel BARROSO

Enclosures

Mr Nikiforos DIAMANDOUROS
European Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
F-67001 STRASBOURG Cedex

**Avis de la Commission sur le projet de recommandation du Médiateur européen
- Own Initiative Inquiry, ref OI/2/2011/OV**

I. CONTEXTE

1. Le 18 avril 2011, le Médiateur européen a ouvert à son initiative une enquête relative à l'application par la Commission des règles prévues dans la communication de 2002¹.
2. Par courrier daté du 24 octobre 2011, la Commission européenne a transmis ses commentaires en ce qui concerne l'enquête lancée à l'initiative du Médiateur européen [ref. OI/2/2011/OV].
3. Suite aux commentaires émis par la Commission, le Médiateur européen a adressé une lettre au Président de la Commission datée du 28 mars 2012 qui présente un projet de recommandation sur base de l'article 3(6) du Statut du Médiateur Européen.

II. LE PROJET DE RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR EUROPÉEN.

Sur base de son évaluation, le Médiateur a produit un document qui vise à actualiser la communication de 2002 et qui - selon ses termes - *'reflects...the modifications which he considers appropriate.'*

Ces modifications *'mainly concern the following points:*

- *...a distinction should be made between "complaints" and "inquiries."*
- *Registration and acknowledgement of complaints and inquiries could be dealt with together in one single point instead of in two separate points.*
- *...there should be a reference to the possibility that the Commission may deal with a complaint under EU Pilot.*
- *...it would be appropriate also to inform the complainant(s) of the Commission's decision to submit the case to the Member State through the EU Pilot and of the Commission's analysis of the Member State's reply received through the EU Pilot;*
- *...it is appropriate to include the following new time-limits in the text of the communication: i) to arrive at a decision to launch an EU Pilot process within ten weeks from the date a complaint is registered; ii) to request the Member State concerned to provide comments in relation to a complaint or inquiry within ten weeks from the date the EU Pilot process is launched; and iii) to examine and assess a Member State's reply within ten weeks from the date the reply is received.'*

Sur base de son enquête d'initiative, le Médiateur propose à la Commission le projet de recommandation suivant:

¹ COM(2002)141 final - Communication du 20 mars 2002 "concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire."

' The Commission should consider revising the Communication, so as to ensure that it reflects the changes that were introduced by the EU Pilot and the CHAP.'

En outre, le Médiateur souligne que *'the present draft recommendation aims merely at updating the Communication, while retaining what the Ombudsman understands as being the objectives and the spirit of the original Communication as drafted by the Commission. The draft recommendation is made, therefore, without prejudice to the possibility of a subsequent reform of the infringement procedure that would enhance the rights of complainants.'*

III. COMMENTAIRES DE LA COMMISSION.

La Commission a adopté en date du 2 avril 2012 une communication "modernisant la gestion des relations avec le plaignant en matière d'application du droit de l'Union."² Par courrier daté du 19 avril 2012, un exemplaire de cette communication révisée a été transmis officiellement au Médiateur européen.

La Commission a révisé la communication de 2002 suivant les objectifs fixés par elle, à savoir:

- la prise en compte de la nouvelle application informatique CHAP, nouvel outil conçu et mis en place en 2009 pour l'enregistrement des plaintes et des demandes d'informations adressées à la Commission dans le domaine de l'application du droit de l'Union par les États membres;
- l'obligation d'actualiser certains termes et certaines références suite à l'entrée en vigueur du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et l'opportunité de compléter les données relatives à la jurisprudence;
- le besoin de corriger certaines divergences qui subsistaient entre les différentes versions linguistiques de la communication de 2002.
- enfin, le souci de clarifier certaines notions telle celle du plaignant, de préciser certaines modalités de traitement des plaintes ou de simplifier la communication.

S'agissant des points et suggestions énoncés par le Médiateur dans la présente enquête, la Commission souhaite souligner ce qui suit.

1. En ce qui concerne la distinction entre les plaintes et les demandes d'information portant sur l'application du droit de l'UE, la Commission rappelle que *'[g]iven the importance of the work of the Commission in monitoring the correct application of Community law, existing working methods [were] being developed to allow the distinct registering and recording of enquiries as well as complaints concerning the application of Community law.....Complaints will continue to be treated as a specific category of correspondence.'*³

² COM(2012)154 final - Communication du 2 avril 2012 "modernisant la gestion des relations avec le plaignant en matière d'application du droit de l'Union".

³ Lettre adressée par la Secrétaire générale de la Commission au Médiateur européen en date du 6 novembre 2010 et visant à informer ce dernier de la mise en place du nouveau système d'enregistrement des plaintes 'Complaints Handling' – "Accueil des Plaignants" (CHAP) [Arès 310580].

Dans ce contexte, la communication sur les relations avec le plaignant vise à donner des instructions aux services de la Commission dans la gestion des plaintes et porte donc uniquement sur les plaintes dans le domaine de l'application du droit de l'UE.

2. S'agissant des conséquences à tirer pour l'information du plaignant du fait de la mise en place de EU Pilot, la Commission a déjà indiqué dans ses commentaires en réponse à l'enquête d'initiative du Médiateur OI/03/2009/MHZ, que *'the purpose of EU Pilot is to better organize work which the Commission has to do in trying to respond to citizens' and businesses' enquiries and complaints on the application of EU law.....EU Pilot is designed to achieve increased efficiency in the work of the Commission and therefore to accelerate and improve results obtained, thereby ensuring a more effective use of its resources.....'*

Comme aussi souligné dans son commentaire du 24 octobre 2011, il s'ensuit que *'the introduction of the EU Pilot does not modify the 2002 Communication, apart from informing complainants that following registration in CHAP, complaints and enquiries could be examined further in cooperation with the Member State concerned.'*

Par conséquent, la gestion d'EU Pilot qui est une étape de coopération au cours de laquelle les États membres et la Commission s'informent mutuellement, n'appelle pas de règles spécifiques concernant l'information du plaignant.

Nonobstant, pour ce qui a trait à l'information du plaignant sur le sort de sa plainte au cas où celle-ci mérite une investigation auprès d'un État membre, la Commission attire l'attention sur le paragraphe 1 du point 7 de la communication révisée qui stipule qu'une fois enregistrée, *"une plainte peut être instruite en coopération avec l'État membre concerné. La Commission en informe le plaignant par écrit."* Le plaignant est donc informé lorsque la plainte fait l'objet de contacts appropriés avec l'État membre dans le cadre de EU Pilot. Une fois cette phase terminée, conformément aux engagements pris par la Commission au point 10 de la communication, le plaignant est aussi informé, comme dans tous les cas, du sort de sa plainte (classement ou ouverture de la procédure d'infraction).

Cette information doit toutefois répondre aux conditions rappelées par la Commission dans sa communication tant sur la confidentialité des enquêtes que sur l'opportunité des poursuites⁴. Pour ce qui regarde en particulier l'information du plaignant au sujet de l'analyse par la Commission de la réponse donnée par un État membre dans le cadre d'une investigation, la Commission se doit de rappeler que les plaintes sont examinées comme tout autre cas de manquement au droit de l'UE dans le respect des traités et de la jurisprudence. Cette exigence a été explicitée par le Tribunal qui, dans son arrêt Petrie⁵, a déclaré que *"les États membres sont en droit d'attendre de la Commission la confidentialité pendant les enquêtes qui pourraient éventuellement déboucher sur une procédure en manquement."*

3. En matière de délais, la Commission rappelle qu'elle s'est déjà engagée en 2002 en encourageant ses services à limiter le temps consacré à l'investigation d'une plainte. Le point 8 de la communication stipule: *"[e]n règle générale, la Commission instruit les plaintes enregistrées en vue d'aboutir à une décision de mise en demeure ou de classement dans un délai maximum d'un an à compter de la date d'enregistrement de la plainte."*

⁴ Voir paragraphe 5 de l'introduction à la communication et la jurisprudence citée aux foot-notes 3 à 6.

⁵ Arrêt du 11 décembre 2001, Petrie e.a. / Commission (T-191/99, Rec. 2001 p. II-3677); voir aussi arrêt du 9 septembre 2011, LPN / Commission (T- 29/08, non encore publié).

La Commission considère que toute réduction supplémentaire qui serait fixée de manière générale et abstraite pourrait s'avérer contre-productive pour la qualité de l'enquête notamment compte tenu de la diversité et de la spécificité des cas à traiter. Ceci n'empêche pas la Commission d'encourager ses services à suivre, dans des cas spécifiques qui le rendent possible sans affecter la qualité de l'enquête des délais de traitement raccourcis.

IV. CONCLUSION.

A la lumière de l'expérience accumulée au cours des dernières années dans le domaine des plaintes, la Commission a révisé la communication de 2002 "concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire".

La Commission considère que l'adoption de la Communication "modernisant la gestion des relations avec le plaignant en matière d'application du droit de l'Union" a permis une révision pertinente des instructions à ses services qui servent au mieux l'intérêt des plaignants. Elle pense en particulier que le nouveau système d'enregistrement des plaintes permet aujourd'hui à la fois d'améliorer les intérêts des citoyens et d'accroître sa propre connaissance des manquements au droit communautaire. Elle estime que cette nouvelle communication est de nature à répondre aux préoccupations du Médiateur, comme indiqué dans ses observations.