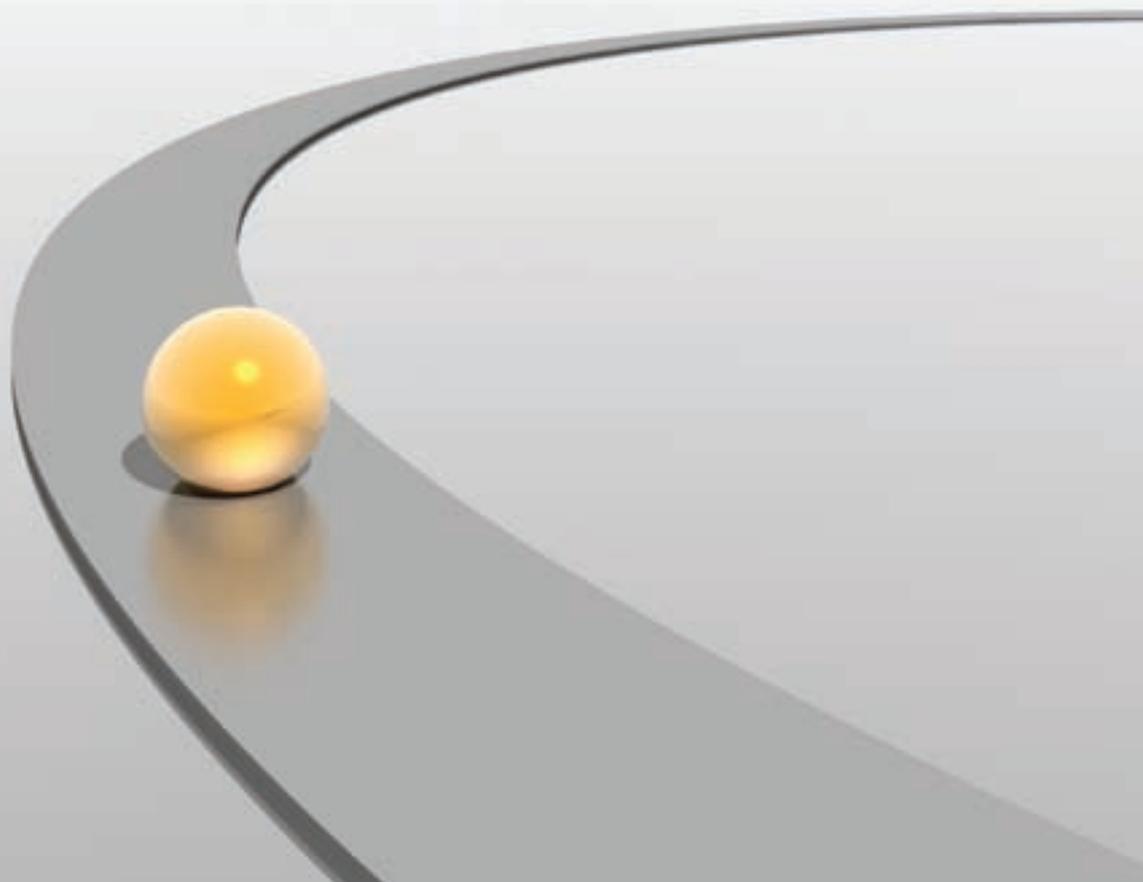


**EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO**



**I N F O R M E   A N U A L   2 0 0 7**







**EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO**

**I N F O R M E A N U A L 2 0 0 7**

© Comunidades Europeas, 2008.

Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales siempre que se indique su procedencia.

ISBN 978-92-9212-155-6

DOI 10.2869/69127

Fotografía de la cubierta: © iStockphoto.com/Silence

Este Informe se encuentra en la dirección de Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

*Printed in Italy*

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO

# EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

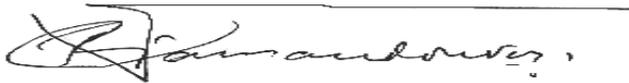
Prof. Dr. Hans-Gert PÖTTERING  
Presidente  
Parlamento Europeo  
Rue Wiertz  
1047 Bruselas  
BÉLGICA

Estrasburgo, 10 de marzo de 2008.

Sr. Presidente:

De conformidad con el apartado 1 del artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y el apartado 8 del artículo 3 de la Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, le adjunto el informe relativo al año 2007.

Le saluda atentamente,



P. Nikiforos Diamandouros





<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>1 RESUMEN</b>	<b>17</b>
<b>2 RECLAMACIONES E INVESTIGACIONES</b>	<b>31</b>
2.1 FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA ACTUACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	31
2.2 ÁMBITO DE COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO	31
2.3 ADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES Y RAZONES PARA LLEVAR A CABO UNA INVESTIGACIÓN	35
2.4 ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES EXAMINADAS EN 2007	37
2.5 TRANSFERENCIAS Y CONSEJOS	37
2.6 PROCEDIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	40
2.7 RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES	42
2.8 DECISIONES RELATIVAS AL ARCHIVO DE ASUNTOS TOMADAS EN 2007	45
<b>3 RESÚMENES DE DECISIONES</b>	<b>55</b>
3.1 ASUNTOS EN LOS QUE NO SE CONSTATÓ MALA ADMINISTRACIÓN	55
3.2 CASOS RESUELTOS POR LA INSTITUCIÓN	64
3.3 SOLUCIONES AMISTOSAS LOGRADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO	69
3.4 ASUNTOS CUYO EXAMEN SE ARCHIVÓ CON UN COMENTARIO CRÍTICO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	71
3.5 PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN ACEPTADOS POR LA INSTITUCIÓN	87
3.6 CASOS ARCHIVADOS POR OTROS MOTIVOS	90
3.7 CASOS ARCHIVADOS TRAS UN INFORME ESPECIAL	95
3.8 INVESTIGACIONES DE OFICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	96
3.9 CONSULTAS TRAMITADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO	98
<b>4 RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA</b>	<b>101</b>
4.1 PARLAMENTO EUROPEO	102
4.2 COMISIÓN EUROPEA	104
4.3 OTRAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS	104



<b>5</b>	<b>RELACIONES CON DEFENSORES DEL PUEBLO Y ORGANISMOS SIMILARES</b>	<b>109</b>
5.1	RED EUROPEA DE DEFENSORES DEL PUEBLO	109
5.2	OTROS SEMINARIOS Y CONFERENCIAS QUE CONTARON CON LA PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	121
5.3	OTROS ACTOS CON DEFENSORES DEL PUEBLO Y SUS COLABORADORES	122
<b>6</b>	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>125</b>
6.1	ACTOS DESTACADOS DEL AÑO	125
6.2	VISITAS INFORMATIVAS	127
6.3	CONFERENCIAS Y REUNIONES	132
6.4	RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	133
6.5	PUBLICACIONES	135
6.6	COMUNICACIÓN EN LÍNEA	135
<b>7</b>	<b>ANEXOS</b>	
A	ESTADÍSTICAS	139
B	PRESUPUESTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	146
C	PERSONAL	147
D	ÍNDICE DE DECISIONES	156
	<b>CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO</b>	<b>161</b>

# INTRODUCCIÓN







## INTRODUCCIÓN

El año 2007 fue importante para el derecho a una buena administración reconocido a los ciudadanos europeos. El 12 de diciembre, los Presidentes de las tres instituciones principales de la Unión Europea (Parlamento Europeo, la Comisión Europea y el Consejo de la UE) volvieron a firmar y proclamar la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, inicialmente proclamada en diciembre de 2000. El compromiso contraído para que la Carta sea jurídicamente vinculante, contenido en el Tratado de Lisboa, refleja la idea, cada vez más importante, de que se debería colocar a los ciudadanos en el centro de las preocupaciones de Europa. Desde el punto de vista del Defensor del Pueblo, la Carta de los Derechos Fundamentales constituye una iniciativa pionera, pues consagra por primera vez el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión (artículo 41).

### *Buena administración*

Desde que ocupé mi cargo el 1 de abril de 2003, la promoción de una buena administración ha constituido una prioridad absoluta del Defensor del Pueblo Europeo. Recuerdo constantemente a las instituciones y órganos de la Unión Europea que la buena administración exige a los funcionarios mucho más que la simple omisión de comportamientos ilícitos. Los funcionarios deben guiarse por la idea de servicio y procurar que el público sea tratado de forma correcta y ejerza plenamente sus derechos.

Este mensaje parece estar dando resultados concretos. Me complace constatar que las instituciones y órganos de la Unión Europea trabajaron mucho en 2007 para resolver reclamaciones, reparar injusticias y rectificar errores. Durante el año se duplicó el número de asuntos resueltos por las correspondientes instituciones: el 35 % de nuestras investigaciones (una proporción sin precedentes) se archivó después de que la institución en cuestión acordase resolver la cuestión. No deberíamos subestimar la importancia de este éxito de las reclamaciones y, en general, de los ciudadanos. Creo firmemente que estamos haciendo progresos significativos en el acercamiento a una auténtica cultura de servicio.

Los siete asuntos destacados que recoge el presente Informe son un claro ejemplo de este cambio de actitud. Cabe destacar que cuatro de ellos afectan a la Comisión Europea, que actuó rápidamente y de forma constructiva para resolver una amplia serie de quejas. Debo destacar asimismo el ejemplo de la Agencia Europea de Seguridad Aérea, que durante su segundo año de funcionamiento demostró en un asunto destacado su voluntad de cooperar de forma constructiva con el Defensor del Pueblo para resolver los problemas. El Consejo presentó sus disculpas a un demandante después de que el Defensor del Pueblo llamase su atención sobre una cuestión lingüística y confirmó su voluntad de evitar problemas similares en el futuro. Por último, el Banco Central Europeo ofreció una respuesta muy útil a una ciudadana preocupada, en la que subrayaba que concedía gran importancia a la aclaración de las cuestiones expuestas y le invitaba a remitir cualquier otra cuestión a sus expertos. Al hacer hincapié en estos asuntos, mi propósito es presentar modelos de buena administración para que sirvan de inspiración a las instituciones y órganos de la Unión Europea y de vara de medida de sus propias prácticas. En 2008 seguiré fomentando cuidadosamente el desarrollo de una cultura de servicio que satisfaga las expectativas de los ciudadanos.

Algunos de los resultados logrados en beneficio de los ciudadanos y que se documentan en este Informe se consiguieron sin ningún intercambio oficial de correspondencia con las instituciones concernidas. El nivel de relación alcanzado con ellas nos permite resolver rápidamente un número cada vez mayor de asuntos sin necesidad de emprender largas investigaciones. He intensificado el uso de procedimientos informales para contribuir a la resolución de los problemas de forma flexible



y tengo intención de seguir desarrollando este enfoque en 2008. En mi opinión, se trata de un hito para nuestra institución, que demuestra el grado de respeto al Defensor del Pueblo y la voluntad de las instituciones de ayudar a los ciudadanos.

No obstante, sigue habiendo problemas. El 15 % de los asuntos tramitados en 2007 volvió a archivarse con un comentario crítico porque la institución en cuestión no cumplió los requisitos mínimos del servicio que se debe prestar a los ciudadanos. El presente Informe recoge algunos ejemplos. Van desde la negativa de una institución a modificar sus procedimientos de contratación fundamentalmente por su propia conveniencia administrativa hasta la dilación excesiva de un procedimiento de infracción por parte de otra sin ofrecer ninguna motivación específica. En 2008 volveremos a publicar un informe de seguimiento de tales comentarios críticos para garantizar que las instituciones aprenden de ellos. Asimismo, tengo intención de examinar el modo de lograr que las decisiones del Defensor del Pueblo sean más fáciles de comprender, a fin de mejorar la eficacia de las orientaciones ofrecidas, tanto a los ciudadanos como a los funcionarios, sobre lo que constituye una buena administración.

Es evidente que aún queda mucho por hacer en la tarea de promoción de los principios de buena administración en las instituciones y órganos de la Unión Europea. Para contribuir al desarrollo de estrategias útiles en este sentido, organicé un seminario en Bruselas en noviembre de 2007 en el que tuvo lugar un intenso intercambio de puntos de vista sobre la forma en que el Defensor del Pueblo Europeo puede prestar su ayuda para hacer realidad el derecho a una buena administración. Los debates entablados alumbraron muchas ideas estimulantes e innovadoras para los años venideros. Es mi intención ponerlas en práctica en beneficio de los ciudadanos de toda Europa.

### *Mejor comunicación*

El año pasado concluí mi introducción al Informe Anual de 2006 destacando el doble objetivo para el año siguiente, a saber, la colaboración con las instituciones para promover la buena administración y la intensificación de mis esfuerzos en el ámbito comunicativo a fin de que todos aquellos que necesiten los servicios del Defensor de Pueblo Europeo estén adecuadamente informados de cómo hacer uso de ellos.

En lo que respecta a este segundo propósito, 2007 fue un año ejemplar. Por fin conseguimos alcanzar un índice aceptable de reclamaciones admitidas a trámite. Tras una campaña de información ambiciosa y cuidadosamente programada, el número de esas reclamaciones aumentó tanto en términos absolutos como relativos en comparación con 2006. Como consecuencia, creció en un 17 % el número de investigaciones iniciadas durante el año sobre la base de las reclamaciones recibidas. Al mismo tiempo, como resultado de nuestros esfuerzos por mejorar la información a todos acerca de lo que el Defensor del Pueblo Europeo puede o no puede hacer, se ayudó a más ciudadanos que nunca a encontrar los medios adecuados de reparación a escala nacional, regional y local.

Un elemento clave en este sentido fue la adopción en 2007 de la Declaración de la Red Europea de Defensores del Pueblo. Su objetivo es difundir la dimensión europea del trabajo de los defensores del pueblo y aclarar el servicio que los miembros de la Red prestan a quienes tienen alguna queja en relación con asuntos que entran dentro del ámbito de aplicación del Derecho comunitario. La Declaración se puede consultar en la página web del Defensor del Pueblo Europeo en todas las lenguas oficiales de la UE y se reproduce en su totalidad en el capítulo 5 del presente Informe. Los miembros de la Red promoverán su difusión de forma anticipatoria para conseguir que los ciudadanos sepan quién está mejor situado para resolver las reclamaciones referidas al Derecho de la UE.

Otra iniciativa importante en este ámbito debería dar sus frutos en 2008. Durante el año pasado, la institución del Defensor del Pueblo trabajó en la elaboración de una guía interactiva que se publicará el año próximo en nuestra nueva página web. Este importante documento ayudará a los ciudadanos a conocer la vía de recurso más adecuada para sus reclamaciones. Con ella se trata de conseguir que aumente la proporción de demandantes que se dirige directamente al órgano más adecuado para tramitar su reclamación. Su éxito vendrá dado, es de esperar, por la disminución del número de reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo Europeo pero que no pueden admitirse a trámite.



La identificación desde un primer momento de la vía de recurso más adecuada es importante por muchos motivos. En primer lugar, evita que los ciudadanos se sientan frustrados cuando se les dice que el órgano al que se han dirigido no puede ayudarles. Asimismo, facilita la resolución rápida y eficaz de las reclamaciones, garantizando así el pleno disfrute por los ciudadanos de sus derechos con arreglo a la legislación comunitaria. Por último, la reducción de la proporción de reclamaciones que no pueden admitirse a trámite se traducirá en el mejor cumplimiento por parte de esta institución de su función principal, a saber, ayudar a los ciudadanos descontentos con el trato que las instituciones y órganos de la Unión Europea les han dispensado. Los resultados que mi institución pueda lograr para estos ciudadanos son, sin duda, el aspecto más satisfactorio de mi trabajo. El presente Informe subraya muchos ejemplos de este tipo de éxitos en 2007. Tengo la intención de seguir trabajando en este sentido a favor de los ciudadanos europeos en el año que comienza ahora.

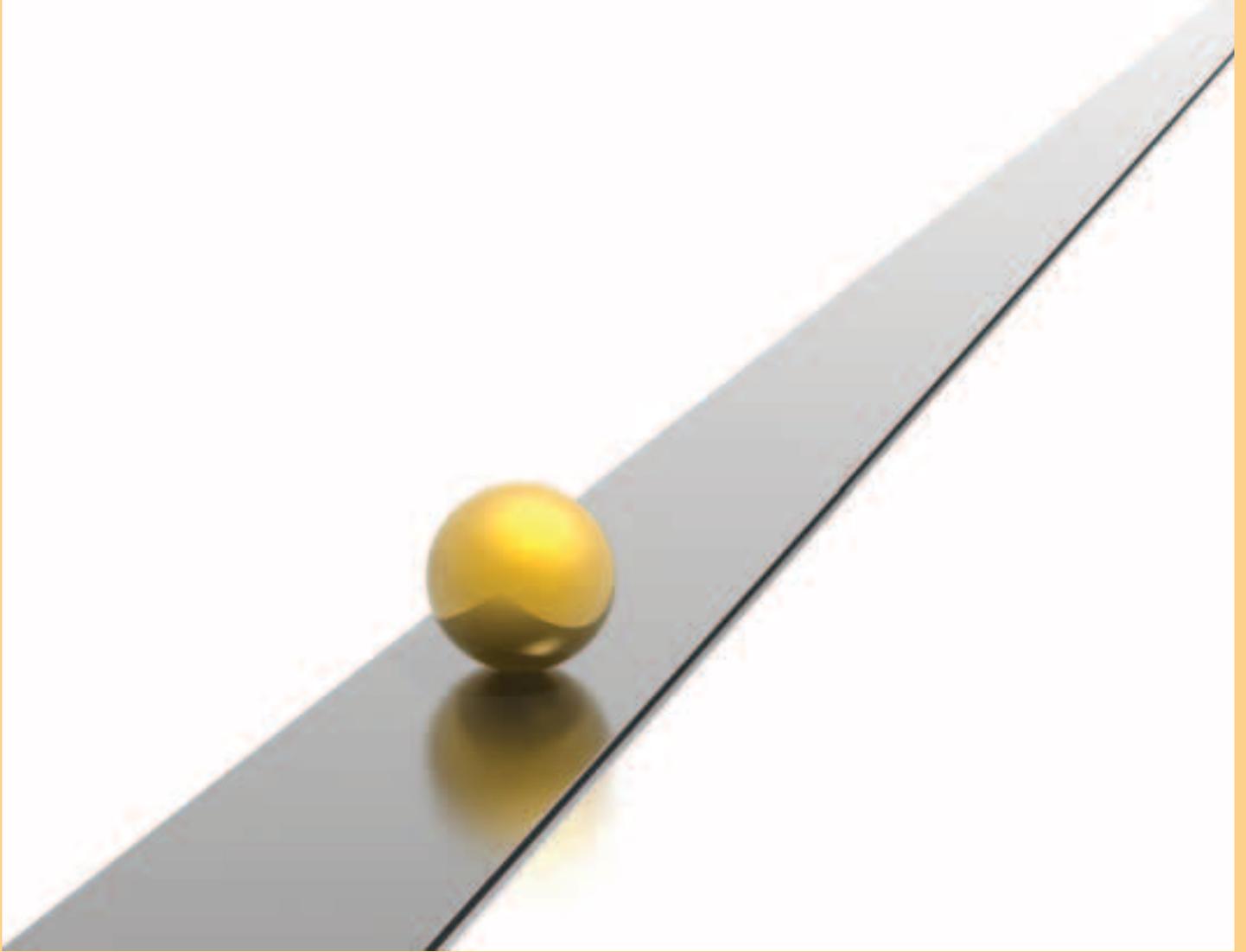
Como he señalado a menudo, el Informe Anual es la publicación más importante del Defensor del Pueblo Europeo. Ante todo, le permite rendir cuentas de su trabajo al Parlamento Europeo. Asimismo, sirve como punto de referencia a las instituciones y órganos de la Unión Europea para mejorar su administración. Además, difunde su trabajo entre los interesados en conocer sus actividades, incluido el público en general, los medios de comunicación, los estudiosos, los funcionarios y los colegas de otras instituciones del Defensor del Pueblo de todo el mundo. En los últimos años se han introducido algunos cambios en el Informe para hacerlo más sencillo de consultar. En este número se ofrecen como novedad ciertas mejoras adicionales. Se observan sobre todo en los capítulos 5 y 6, en los que se ofrece un panorama general y un análisis sucinto de las actividades, en lugar de publicar listas detalladas de actos y reuniones, como anteriormente. Espero que esta innovación haga más interesante la lectura y sea fiel reflejo del valor añadido de estas importantes iniciativas. Esperamos recibir sus observaciones.

Estrasburgo, 15 de febrero de 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# RESUMEN



1





# 1 RESUMEN

El decimotercer Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo al Parlamento Europeo ofrece un resumen de sus actividades en 2007. Es el quinto Informe Anual presentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que asumió el cargo de Defensor del Pueblo Europeo el 1 de abril de 2003.

## ESTRUCTURA DEL INFORME

El Informe consta de seis capítulos y cuatro anexos. Comienza con una introducción personal del Defensor del Pueblo, en la que examina las principales actividades y logros del año y expone sus ideas de cara al año siguiente. Le sigue el presente resumen, que constituye el capítulo 1.

El capítulo 2 describe los procedimientos del Defensor del Pueblo para tramitar las reclamaciones y llevar a cabo las investigaciones. En él se ofrece un resumen de las reclamaciones tramitadas a lo largo del año, junto con un análisis temático de los resultados de asuntos archivados tras una investigación. Dicho análisis abarca las conclusiones más importantes de hecho y de derecho que figuran en las decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2007.

El capítulo 3 presenta una selección de resúmenes de las decisiones del Defensor del Pueblo en 2007 y abarca los distintos temas e instituciones a los que se refieren las reclamaciones y las investigaciones de oficio. Los resúmenes están organizados en primer lugar en función del tipo de conclusión o resultado y, después, en función de la institución o el órgano afectado. Al final del capítulo se incluyen resúmenes de las decisiones correspondientes a las investigaciones de oficio y ejemplos de dudas presentadas por un defensor del pueblo nacional.

El capítulo 4 se refiere a las relaciones con otras instituciones y órganos de la Unión Europea. En él, tras exponer el valor de las constructivas relaciones de trabajo del Defensor del Pueblo con las instituciones y órganos, se enumeran las diversas reuniones y actos celebrados a este respecto en 2007.

El capítulo 5 trata de las relaciones del Defensor del Pueblo Europeo con sus homólogos nacionales, regionales y locales de Europa y de otros lugares. Se describen pormenorizadamente las actividades de la Red Europea de Defensores del Pueblo, así como la participación del Defensor del Pueblo en seminarios, conferencias y reuniones.

El capítulo 6 describe las actividades de comunicación del Defensor del Pueblo. Está dividido en seis apartados, que abarcan los aspectos más destacados del año, las visitas de información del Defensor del Pueblo, las conferencias y reuniones en las que han participado él y su personal, las relaciones con los medios de comunicación, las publicaciones y las comunicaciones a través de Internet.

El Anexo A contiene las estadísticas sobre la labor del Defensor del Pueblo Europeo en 2007. Los Anexos B y C ofrecen información detallada sobre el presupuesto y el personal del Defensor del Pueblo, respectivamente. El Anexo D, por su parte, contiene un índice analítico de las decisiones incluidas en el capítulo 3, clasificadas por número de asunto, por tema y por tipo de «mala administración» denunciada. Además, incluye una lista de los asuntos más destacados y de todos los asuntos archivados con un comentario crítico en 2007.



## SINOPSIS

### El cometido del Defensor del Pueblo Europeo

La institución del Defensor del Pueblo Europeo fue establecida por el Tratado de Maastricht como parte de la ciudadanía de la Unión Europea. El Defensor del Pueblo investiga las reclamaciones relativas a casos de mala administración en las actividades de las instituciones y órganos comunitarios, con exclusión del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. Con la aprobación del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo ha definido la «mala administración» de manera que requiere el respeto de los derechos humanos, el Estado de Derecho y los principios de buena administración.

Además de responder a las reclamaciones de particulares, empresas y asociaciones, el Defensor del Pueblo actúa de manera anticipatoria, emprendiendo investigaciones de oficio, se reúne con miembros y funcionarios de instituciones y órganos de la UE e intenta llegar a los ciudadanos para informarles de sus derechos y de cómo ejercerlos.

### Reclamaciones e investigaciones en 2007

En 2007, el Defensor del Pueblo recibió 3 211 reclamaciones, frente a las 3 830 de 2006. En cambio, el número de reclamaciones admitidas a trámite aumentó tanto en términos absolutos como relativos, de 449 (un 12 % del total) en 2006 a 518 (un 16 %) en 2007. Como resultado, también el número de investigaciones emprendidas en 2007 a raíz de las reclamaciones recibidas creció en un 17 %.

El 58 % de todas las reclamaciones se recibió por vía electrónica, bien por correo electrónico, bien utilizando el formulario de reclamación disponible en la página web del Defensor del Pueblo. En 3 056 casos, las reclamaciones se recibieron de ciudadanos particulares y en 155, de asociaciones o empresas.

En casi el 70 % de los casos, el Defensor del Pueblo fue capaz de ayudar al demandante iniciando una investigación sobre el asunto, remitiéndole a un órgano competente o indicándole a quién dirigirse para obtener una solución rápida y eficaz al problema.

A lo largo del año, se iniciaron un total de 303 investigaciones nuevas a partir de las reclamaciones recibidas. Además, se iniciaron seis investigaciones de oficio. En 2007, el Defensor del Pueblo tramitó un total de 641 investigaciones, de las que 332 se habían iniciado en 2006.

Al igual que en años anteriores, una amplia mayoría de las reclamaciones, en concreto 413 o el 64 % del total, se referían a la Comisión Europea. Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE que toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es normal que sea el objeto principal de las reclamaciones. Hubo 87 investigaciones (14 % del total) relativas a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 49 (8 %) al Parlamento Europeo, 22 (3 %) a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude y 8 (1 %) al Consejo de la Unión Europea.

Los principales tipos de mala administración denunciados fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (28 % de los asuntos), el agravio comparativo o el abuso de poder (18 %), los procedimientos insatisfactorios (13 %), la demora injustificada (9 %), la discriminación (8 %), la negligencia (8 %), los errores de derecho (4 %) y la omisión de la garantía de cumplimiento de las obligaciones, es decir, la falta de desempeño, por parte de la Comisión, de su función de «guardiana de los Tratados» frente a los Estados miembros (3 %).

La dirección de correo electrónico principal del Defensor del Pueblo se utilizó en 2007 para responder a un total de 7 273 correos electrónicos de solicitud de información, de los cuales 3 127 eran correos remitidos por los ciudadanos y referidos a reclamaciones ya presentadas, mientras que 4 146 eran peticiones individuales de información.

En total, en 2007 el Defensor del Pueblo tramitó 10 484 reclamaciones y solicitudes de información de ciudadanos.



## Resultados de las investigaciones del Defensor del Pueblo

En 2007, el Defensor del Pueblo concluyó 348 investigaciones (lo que representa un aumento de un 40 % en relación con el año anterior), de ellas 341 en respuesta a reclamaciones y siete iniciadas de oficio. A continuación se presenta un resumen de las conclusiones.

### *Ausencia de mala administración*

En 95 asuntos, la investigación del Defensor del Pueblo constató que no existía mala administración. Ello no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, quien al menos recibe de la institución o el órgano competente una explicación completa de su actuación, además de la opinión del Defensor del Pueblo sobre la cuestión. Entre los asuntos en los que no se constató mala administración en 2007 figuran los siguientes:

- El Defensor del Pueblo recibió una reclamación alegando la injustificada negativa de la Comisión Europea a presentar recurso contra Irlanda por una posible infracción de la Directiva comunitaria sobre hábitats. El demandante también se quejaba de la decisión de la Comisión de no proceder en relación con una posible infracción de la Directiva sobre residuos. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la Comisión había ofrecido una explicación razonable de su función estratégica en relación con la aplicación de estas Directivas. Asimismo, destacó que la Comisión había ofrecido al demandante una serie de recomendaciones útiles al respecto (3660/2004/PB).
- En otra reclamación dirigida al Defensor del Pueblo la demandante alegó, entre otras cosas, falta de transparencia y demora injustificada de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) en respuesta a las preocupaciones que le había manifestado en relación con la seguridad y el riesgo de suicidio de un antidepresivo. Su marido se había suicidado mientras recibía tratamiento con ese medicamento y la demandante se había dirigido a la Agencia para exponer diversas cuestiones y formular peticiones de información. Durante la investigación, la Agencia pidió disculpas a la demandante por no haber contestado a alguna de sus preguntas y dio respuesta a todas ellas. Aunque la demandante no se dio por satisfecha, el Defensor del Pueblo consideró que las actuaciones de la Agencia habían disipado las dudas sobre su proceder y que ya no se constataba mala administración (2370/2005/OV).
- Greenpeace presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo alegando que la Comisión había formulado acusaciones inexactas, engañosas y difamatorias referidas a un estudio suyo en el que señalaba la existencia de «puertas giratorias» entre la Comisión y los grupos de presión de la industria química. En su investigación, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que los hechos denunciados no habían sido probados. Aunque no constató la existencia de mala administración, subrayó la importancia de la transparencia en relación con las actividades de los grupos de presión durante los procedimientos legislativos (2740/2006/TN).

Aunque el Defensor del Pueblo no constata mala administración, la reclamación puede suponer una oportunidad para que la institución u órgano mejoren la calidad de su administración en el futuro. En tales casos, el Defensor del Pueblo subraya otro posible comentario, como hizo, por ejemplo, en relación con el siguiente asunto:

- Una ONG polaca de defensa del medio ambiente denunció que el Banco Europeo de Inversiones (BEI) había actuado en contra de su propia «Declaración medioambiental» en la cofinanciación de un proyecto de modernización de una carretera en Polonia. El Defensor del Pueblo no constató la existencia de mala administración. No obstante, dado que el demandante había presentado una reclamación paralela al Defensor del Pueblo polaco, el Defensor del Pueblo Europeo invitó al BEI a considerar la posibilidad de establecer algún canal de comunicación con los órganos de control nacionales y regionales competentes, como los defensores del pueblo, para obtener la información correspondiente. Tales órganos podrían actuar como fuentes adicionales de información en relación con el cumplimiento, por parte de los proyectos financiados por el BEI, de la legislación nacional y comunitaria (1779/2006/MHZ).



### *Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas*

En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo intenta obtener un resultado globalmente positivo que satisfaga tanto al demandante como a la institución que es objeto de la reclamación. La cooperación de las instituciones y órganos de la UE es esencial para conseguir resultados de este tipo, que contribuyen a mejorar las relaciones entre esas instituciones y los ciudadanos y pueden evitar la necesidad de litigios costosos y prolongados.

Durante 2007, fueron resueltos 129 asuntos por el propio órgano o institución a raíz de una reclamación al Defensor del Pueblo. En 2006 sólo se resolvió de esta forma la mitad de asuntos, lo que refleja la voluntad cada vez mayor de las instituciones y órganos de considerar las reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo como una oportunidad para resolver los errores cometidos y colaborar con el Defensor del Pueblo en beneficio de los ciudadanos. Entre los asuntos resueltos en 2007 se pueden citar los siguientes:

- Tras la reclamación recibida de una universidad alemana en relación con una controversia con la Comisión relativa a la financiación de un proyecto en el marco del Programa Erasmus, el Defensor del Pueblo se puso en contacto con la Comisión, que resolvió el asunto en dos semanas. La universidad había tratado de convencer infructuosamente a la Comisión de la existencia de un error de cálculo. La Comisión admitió el error y reembolsó a la universidad la suma exigida de 5 400 euros más intereses. El Defensor del Pueblo elogió a la Dirección General de Educación y Cultura por el modo ejemplar en que había tramitado la reclamación después de que el Defensor del Pueblo llamase su atención sobre ella (3495/2005/GG).
- La Comisión reembolsó 88 000 euros a una consultora francesa, que reclamaba que la institución no le había reembolsado la totalidad de los costes subvencionables por su participación en un programa sobre las tecnologías de la sociedad de la información con China. La Comisión afirmaba que el demandante había cometido un error de cálculo. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisión se avino a pagar la suma pendiente (1471/2007/(CC)RT).

Si a raíz de una investigación se constata la existencia de mala administración, el Defensor del Pueblo intenta conseguir una solución amistosa siempre que sea posible. En algunos casos, se logra si la institución o el órgano competente ofrecen una compensación al demandante. Las ofertas de este tipo se hacen *ex gratia*, es decir, sin admisión de responsabilidad jurídica ni creación de un precedente.

Cinco asuntos fueron archivados durante el año tras obtener una solución de este tipo. A finales de 2007, estaban aún en estudio 31 propuestas. Entre las soluciones amistosas conseguidas en 2007 pueden citarse las siguientes:

- La Comisión aceptó la propuesta del Defensor del Pueblo de llegar a una solución amistosa y redujo la cuantía de la suma que debía recuperar de un contratista que había participado en un proyecto en el Líbano. Así, se resolvía una reclamación en la que el contratista alegaba gestión irregular del contrato. Aunque el Defensor del Pueblo no consideró justificada la alegación del contratista, concluyó que la decisión de la Comisión de recuperar determinadas sumas constituía un caso de mala administración. En interés de la resolución del conflicto, la Comisión acordó volver a evaluar el asunto (2577/2004/OV).
- La Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) revocó una decisión impugnada, tras recibir la propuesta de solución amistosa presentada por el Defensor del Pueblo. El asunto se refería a una decisión relativa a la homologación de una determinada aeronave. Después de un cuidadoso análisis de las disposiciones aplicables, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la decisión no tenía un fundamento jurídico suficiente. La AESA respondió que ya disponía de la información necesaria para homologar la aeronave y, por consiguiente, revocó la decisión impugnada (1103/2006/BU).
- El antiguo Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia (EUMC) aceptó una propuesta de solución amistosa y ofreció mayor información a un licitador cuya oferta había sido rechazada tras compararla con la del licitador que resultó adjudicatario. En su reclamación



ante el Defensor del Pueblo, el demandante alegaba que el EUMC no había dado una respuesta satisfactoria a sus preguntas y no había aplicado criterios transparentes. Tras la investigación, el demandante manifestó al Defensor del Pueblo su gratitud por el trabajo realizado y por su intervención para garantizar de forma fiable la transparencia en la UE (1858/2005/BB y 1859/2005/BB).

### *Comentarios críticos, proyectos de recomendación e informes especiales*

Si no es posible una solución amistosa o si no se consigue llegar a ella, el Defensor del Pueblo archiva el asunto con un comentario crítico a la institución u órgano responsable o bien formula un proyecto de recomendación.

Normalmente, se formula un comentario crítico cuando i) la institución responsable ya no tiene posibilidad de remediar la mala administración, ii) ésta no parece tener implicaciones generales y iii) no resulta indicado un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. También se formula un comentario crítico en aquellos casos en los que el Defensor del Pueblo considera que un proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad o que no parece conveniente elaborar un informe especial dirigido al Parlamento si la institución u órgano afectados no aceptan el proyecto de recomendación.

Un comentario de este tipo confirma al demandante que su reclamación está justificada e indica a la institución o el órgano en cuestión que ha actuado erróneamente, para así contribuir a evitar la mala administración en el futuro. En 2007, el Defensor del Pueblo archivó 55 investigaciones con un comentario crítico. Por ejemplo:

- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no publicar en 2006, tal como exige la ley, su informe anual de 2005 sobre el acceso a los documentos del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión. Tales críticas se hicieron en virtud de una reclamación presentada por la ONG Statewatch. Aun reconociendo que, en septiembre de 2007, la Comisión había publicado finalmente el informe en cuestión, el Defensor del Pueblo señaló que la publicación oportuna de los informes es uno de los mecanismos más importantes del mecanismo de rendición de cuenta de las instituciones a los ciudadanos europeos (668/2007/MHZ).
- El Defensor Europeo formuló dos comentarios críticos contra la Oficina de Selección de Personal de las Comunidades Europeas (EPSO) en relación con dos asuntos relativos al uso de las lenguas de los «nuevos» Estados miembros por oposición a los «antiguos» Estados miembros. La reclamación correspondiente, referida a las pruebas de selección, había sido presentada por una asociación polaca. La EPSO informó al Defensor del Pueblo de que los requisitos relativos a las lenguas en los concursos habían sido modificados entre tanto (3114/2005/MHZ).
- El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por denegación injustificada del acceso a los informes contables anuales que recibe de los Estados miembros en materia de subvenciones agrícolas. La Comisión afirmaba que los informes correspondientes se habían transferido a una base de datos y ya no existían como tales. La información solicitada por el demandante habría requerido una nueva y compleja programación de la base de datos. Aunque el Defensor del Pueblo no consideró satisfactoria la respuesta de la Comisión, no siguió adelante con otras actuaciones, puesto que las cuestiones jurídicas suscitadas serán examinadas por el legislador comunitario, con una perspectiva general, en el contexto de la anunciada reforma del Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos (1693/2005/PB).

Es importante que las instituciones y los órganos adopten, en respuesta a los comentarios críticos del Defensor del Pueblo, medidas con las que resolver los problemas pendientes y así evitar la mala administración en el futuro. En 2007, el Defensor del Pueblo realizó un estudio sobre el seguimiento, por parte de las instituciones implicadas, de todos los comentarios críticos formulados en 2006. El estudio se puede consultar en su página web (<http://www.ombudsman.europa.eu>). El Defensor del Pueblo tiene intención de realizar un ejercicio similar para informar al público de los resultados del seguimiento efectuado todos los años.



En los asuntos en los que es necesario que el Defensor del Pueblo realice un seguimiento, es decir, en los que la institución responsable tiene la posibilidad de remediar la mala administración, en los asuntos de mala administración más graves o en los que tienen implicaciones generales, el Defensor del Pueblo suele remitir un proyecto de recomendación a la institución u órgano afectados.

Durante 2007, se redactaron ocho proyectos de recomendación. Además, siete proyectos formulados en 2006 dieron lugar a sendas decisiones en 2007. Tres asuntos fueron archivados durante el año al aceptar la institución el proyecto de recomendación. Un solo caso dio lugar a un informe especial al Parlamento Europeo. Cinco asuntos fueron archivados por otros motivos. A finales de 2007, seguían en estudio ocho proyectos de recomendación, entre ellos uno formulado en 2004 y otro formulado en 2006.

Entre los proyectos de recomendación presentados en 2007, uno se refería al acceso del público a la información sobre los pagos recibidos por los diputados al PE. Se elaboró a raíz de la reclamación de un periodista maltés, cuya petición de información sobre determinadas prestaciones de los diputados al PE había sido rechazada por el Parlamento amparándose en el principio de la protección de datos. Se prevé que el informe detallado del Parlamento sobre el proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo en relación con este asunto (3643/2005/(GK)WP) se publique a finales de febrero de 2008. En otro proyecto de recomendación elaborado en 2007, el Defensor del Pueblo invitó a la Comisión a evitar en el futuro cualquier limitación injustificada en el uso de las lenguas oficiales en lo que respecta al envío de las propuestas en el marco de una licitación (259/2005/(PB)GG). Este asunto no se incluye en el capítulo 3 del Informe porque la investigación pertinente aún seguía en curso a finales de 2007.

Entre los proyectos de recomendación aceptados en 2007 pueden citarse los siguientes:

- La Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le invitaba a corregir la información inexacta y engañosa incluida en folletos, en carteles y en un vídeo de presentación sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo. La invitación se le había formulado a raíz de las reclamaciones presentadas por dos asociaciones de compañías aéreas, que criticaban la información proporcionada por la Comisión sobre el derecho de los pasajeros a recibir compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelaciones de vuelos o retrasos importantes. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisión sustituyó el material informativo erróneo (1475/2005/(IP)GG y 1476/2005/(BB)GG).
- La Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le invitaba a no pedir la devolución de una pensión abonada por error tras el fallecimiento de un antiguo funcionario. La invitación le había sido hecha a raíz de la reclamación presentada por el hijo del fallecido. Más de cuatro años después de la muerte de su padre, la Comisión le había pedido que reembolsase 1 747 euros. La Comisión acordó desistir de la petición de reembolso (1617/2005/(BB)JF).

Si una institución o un órgano comunitario no responden satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede enviar un informe especial al Parlamento Europeo. Este tipo de informes constituye el arma final del Defensor del Pueblo y la última medida sustantiva que adopta en la tramitación de un asunto, ya que la aprobación de una resolución y el ejercicio de los poderes del Parlamento pasan a depender del juicio político de éste. En 2007 se presentó, por ejemplo, el siguiente informe especial:

- El Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento Europeo en el que criticaba a la Comisión por no atender una queja relativa a la Directiva sobre ordenación del tiempo de trabajo. Más de seis años atrás, un médico alemán había pedido a la Comisión que iniciara un procedimiento de infracción contra Alemania por incumplimiento de la Directiva. A pesar de la presión ejercida por el Defensor del Pueblo, la Comisión se abstuvo de proceder, aduciendo que había presentado al legislador comunitario una serie de propuestas para modificar la Directiva. El Defensor del Pueblo consideró que el asunto planteaba una importante cuestión de principio que afectaba al modo en que la Comisión tramita las quejas por infracción presentadas por los ciudadanos. El Defensor del Pueblo sostenía que la Comisión debía o bien



rechazar la queja o bien abrir un procedimiento de infracción, ya que la simple omisión no se ajusta a los principios de la buena administración (3453/2005/GG).

### Investigaciones de oficio

El Defensor del Pueblo puede iniciar investigaciones de oficio principalmente en dos casos. En primer lugar, para investigar un posible supuesto de mala administración cuando la reclamación ha sido presentada por alguien no autorizado (es decir, cuando el demandante no es un ciudadano o residente de la Unión o una persona jurídica que tenga una oficina registrada en un Estado miembro). En 2007, se iniciaron dos investigaciones de este tipo. El Defensor del Pueblo puede también iniciar investigaciones de oficio para abordar lo que parezca ser un problema de carácter general en las instituciones. Por ejemplo:

- En diciembre de 2007, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio sobre la puntualidad de los pagos por parte de la Comisión. Así, pidió a la Comisión que le proporcionase información sobre las actuaciones emprendidas para evitar la demora en los pagos, datos estadísticos acerca de los pagos demorados, así como información sobre la política de la Comisión en materia de pago de intereses. Tal solicitud de información respondía a diversas reclamaciones presentadas por particulares, empresas y organizaciones participantes en proyectos y contratos financiados por la UE (OI/5/2007/GG).

Entre las otras investigaciones de oficio iniciadas en 2007 pueden mencionarse una sobre las pruebas de la EPSO basadas en el uso de ordenador (OI/4/2007/ID) y otra relativa a la gestión de los recursos humanos en el Centro Común de Investigación de la Comisión (OI/6/2007/MHZ).

En 2007, se concluyó la siguiente investigación de oficio:

- El Defensor del Pueblo concluyó una investigación de oficio relativa a las medidas adoptadas por la Comisión para garantizar que las personas con discapacidad no sufren discriminación en sus relaciones con ella. Entre las medidas positivas identificadas se encuentran las relativas a la mayor facilidad de acceso a la información a través de la página web de la Comisión y a la mejora de las condiciones de contratación y promoción. No obstante, el Defensor del Pueblo subrayó la necesidad de intensificar los esfuerzos para sensibilizar a los servicios de la Comisión sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Asimismo, criticó la inadecuada situación de las Escuelas Europeas para los alumnos con discapacidad (OI/3/2003/JMA).

### Asuntos destacados como ejemplo de buenas prácticas

Algunos de los asuntos precedentemente mencionados son ejemplos ilustrativos de buenas prácticas, por lo que merecen incluirse entre los «asuntos destacados» del Informe Anual de 2007. Sirven también de ejemplo para otras instituciones y órganos de la UE, por lo que respecta al modo adecuado de responder a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo. La **Comisión Europea**, en concreto, actuó rápidamente y de forma constructiva para resolver toda una serie de quejas. En el asunto **3495/2006/GG**, resolvió, en un plazo de dos semanas, una controversia relativa a un pago a una universidad alemana después de que el Defensor del Pueblo llamara su atención sobre la cuestión. De forma análoga, en el asunto **2577/2004/OV**, aceptó la propuesta del Defensor del Pueblo de llegar a una solución amistosa y redujo la cuantía de la suma que debía recuperar de un contratista que había participado en un proyecto en el Líbano. En relación con otra controversia económica, la Comisión aceptó un proyecto de recomendación en el que el Defensor del Pueblo le invitaba a no pedir la devolución de una pensión abonada por error tras el fallecimiento de un antiguo funcionario (**1617/2005/(BB)JF**). La Comisión demostró nuevamente su voluntad de cooperar de forma constructiva con el Defensor del Pueblo cuando aceptó un proyecto de recomendación en el que se le invitaba a corregir la información inexacta y engañosa que aparecía en folletos, en carteles y en un vídeo de presentación sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo (**1476/2005/(BB)GG**).

Otro ejemplo de buena práctica corresponde al asunto **2580/2006/TN**, en el que el **Consejo** presentó sus disculpas al demandante y confirmó su intención de evitar problemas análogos en el futuro



después de que el Defensor del Pueblo llamase su atención sobre una cuestión relativa a la lengua irlandesa. Por último, el **Banco Central Europeo** (BCE) ofreció una respuesta muy útil a una ciudadana preocupada, en la que subrayaba que concedía gran importancia a la aclaración de las cuestiones planteadas por ella y le invitaba a remitir cualquier otra cuestión a sus expertos (630/2007/WP). Un último ejemplo de respuesta positiva de las instituciones y órganos de la UE en 2007 podría ser el asunto 1103/2006/BU, en el que la **Agencia Europea de Seguridad Aérea** (AESA) revocó una decisión impugnada después de que el Defensor del Pueblo le dirigiese una propuesta para llegar a una solución amistosa. En su segundo año de funcionamiento, la AESA ha logrado que una de las cuestiones en las que intervino figure entre los asuntos destacados recogidos en el presente Informe, lo que da buena fe de su voluntad de cooperar constructivamente con el Defensor del Pueblo.

### Otros análisis

En el último apartado del capítulo 2 del Informe Anual se examinan éstos y otros asuntos desde las siguientes perspectivas temáticas: i) transparencia, incluido el acceso a los documentos y a la información, y protección de datos; ii) la Comisión como guardiana de los Tratados; iii) licitaciones, contratos y subvenciones; y iv) asuntos de personal, incluida la contratación.

El capítulo 3 del Informe contiene resúmenes de 50 de las 348 decisiones por las que se dieron por concluidos en 2007 diversos asuntos. Los resúmenes reflejan la variedad de temas e instituciones sobre los que versan las investigaciones del Defensor del Pueblo, así como los diferentes tipos de conclusiones.

Cuando el Defensor del Pueblo decide archivar un asunto, esa decisión se publica en su página web (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y en la lengua del demandante, si es distinta del inglés.

### Relaciones con las instituciones y órganos de la Unión Europea

El Defensor del Pueblo Europeo dedica un tiempo considerable a reunirse con los miembros y funcionarios de las instituciones y órganos de la UE con vistas a promover una cultura de servicio en la administración comunitaria. Tales reuniones le permiten explicar el fundamento de su labor y sensibilizar a los funcionarios sobre la necesidad de responder de forma constructiva a las reclamaciones.

En 2007, resultaron de especial importancia tres reuniones celebradas con funcionarios de todos los niveles en la Comisión Europea. Puesto que la Comisión es la institución sobre la que versa la proporción más elevada de las investigaciones del Defensor del Pueblo, resulta especialmente importante que desempeñe un papel destacado en el desarrollo de una cultura de servicio a los ciudadanos y de respeto por sus derechos. La información recibida por el Defensor del Pueblo durante esas reuniones resultó muy alentadora. La Vicepresidenta de la Comisión, Margot WALLSTRÖM, responsable, entre otras cosas, de las relaciones con el Defensor del Pueblo, así como la Secretaria General de la Comisión, Catherine DAY, prestaron una gran colaboración para la celebración de esas tres reuniones.

A la luz de la privilegiada relación entre el Defensor del Pueblo y el Parlamento, las reuniones con los diputados y los funcionarios de esta institución también revisten especial importancia. El Defensor del Pueblo es elegido por el Parlamento Europeo, ante el cual presenta sus informes periódicos. El capítulo 4 del Informe Anual contiene un resumen completo de estas reuniones. Se recogen en concreto la participación del Defensor del Pueblo en algunas reuniones de la Comisión de Peticiones, en las que presentó su Informe Anual y sus informes especiales, las modificaciones de su Estatuto propuestas ante la Comisión de Asuntos Constitucionales y su intervención en la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior en relación con la reforma del Reglamento 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos.

El Defensor del Pueblo continuó en 2007 con sus esfuerzos para reforzar los contactos con otras instituciones y órganos, celebrando reuniones con representantes del Tribunal de Justicia, el Comité Económico y Social, el Banco Europeo de Inversiones y el Banco Central Europeo.



Para ayudar a mantener a su propio personal informado de las novedades relativas a las demás instituciones y órganos de la UE, el Defensor del Pueblo aprovecha la celebración de reuniones periódicas de su personal en Estrasburgo para invitar a ponentes externos. El Presidente del Tribunal de la Función Pública, Paul J. MAHONEY, y el Supervisor Europeo de Protección de Datos, Peter HUSTINX, viajaron a Estrasburgo en 2007 para presentar su trabajo al personal del Defensor del Pueblo.

### Relaciones con defensores del pueblo y con órganos análogos

Numerosos demandantes se dirigen al Defensor del Pueblo Europeo cuando tienen problemas con una administración nacional, regional o local. El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos sobre el Derecho de la UE se tramitan de forma rápida y eficaz. Esta cooperación se produce en su mayor parte en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Red abarca actualmente casi 90 oficinas en 31 países, de ámbito nacional y regional dentro de la Unión Europea y de ámbito nacional en los países candidatos a la adhesión a la UE, además de Noruega e Islandia.

Una de las finalidades de la Red es facilitar una transmisión rápida de las reclamaciones al defensor de pueblo u órgano análogo competentes. En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo Europeo transmite los asuntos de forma directa, o bien asesora adecuadamente al demandante. En 2007, aconsejó a 816 demandantes que recurrieran a un defensor del pueblo nacional o regional y transmitió 51 reclamaciones directamente al defensor del pueblo competente.

El capítulo 5 del Informe Anual del Defensor del Pueblo ofrece información detallada sobre las actividades de la Red en 2007, cuyo punto álgido fue la celebración en octubre, en Estrasburgo, del sexto seminario de defensores del pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Su organización correspondió conjuntamente al Defensor del Pueblo Europeo y el Defensor del Pueblo francés, Jean-Paul DELEVOYE. Estuvieron representados los 27 Estados miembros de la UE, así como dos de los tres países candidatos, más Noruega e Islandia. De conformidad con el anuncio hecho el Defensor del Pueblo Europeo en el quinto seminario, también se invitó a participar por primera vez a representantes de los defensores del pueblo regionales en los países de la UE donde existen, concretamente Bélgica, Alemania, España, Italia, Austria y el Reino Unido<sup>1</sup>. El seminario de 2007 versó sobre el replanteamiento de la buena administración en la Unión Europea («Rethinking good administration in the European Union»).

Durante el seminario, los defensores del pueblo aprobaron una declaración encaminada a informar a los ciudadanos y a los usuarios de sus servicios sobre los beneficios que pueden esperar cuando se dirigen a uno de los miembros de la Red en relación con algún asunto comprendido dentro del ámbito de aplicación del Derecho comunitario. La Declaración se recoge íntegramente en el capítulo 5, que también incluye un resumen detallado de los debates mantenidos en el seminario.

El capítulo 5 describe asimismo los demás instrumentos utilizados por la Red para compartir experiencias y buenas prácticas. El boletín de noticias del Defensor del Pueblo, *European Ombudsmen – Newsletter*, siguió constituyendo una valiosísima herramienta de intercambio de información en 2007. Los dos números del boletín, publicados en abril y en octubre, contienen artículos en los que se abordan temas como la supremacía del Derecho de la UE sobre la legislación nacional, la discriminación y los obstáculos a la libertad de circulación, los problemas en el ámbito de la legislación medioambiental, la protección de los derechos de los niños y los ancianos, los problemas en el sector de la atención sanitaria y las cuestiones referentes a la intimidad y la protección de datos. Los foros de debate e intercambio de documentos de la página web del Defensor del Pueblo siguieron dando frutos en 2007 y permitieron a los defensores del pueblo obtener y remitir información a través del intercambio de preguntas y respuestas. También se entablaron importantes debates sobre cuestiones tan diversas como la discriminación por motivos de edad, el marco jurídico de la hospitalización psiquiátrica no voluntaria, la calidad de los servicios públicos, la situación de los expertos juristas en las instituciones

<sup>1</sup> Los países se citan siguiendo el orden protocolario de la UE.



del Defensor el Pueblo, así como las iniciativas de la Comisión Europea para mejorar la tramitación de las quejas por infracción del Derecho comunitario. Por su parte, se publicó a diario el servicio electrónico de noticias del Defensor del Pueblo, *Ombudsman Daily News*, con artículos, comunicados de prensa y anuncios de las instituciones incluidas en la Red.

Además de los intercambios informales periódicos de información a través de la Red, existe un procedimiento especial en virtud del cual los defensores del pueblo nacionales o regionales pueden pedir respuestas por escrito a sus preguntas sobre Derecho comunitario y su interpretación, incluidas las cuestiones surgidas en la tramitación de asuntos concretos. El Defensor del Pueblo Europeo ofrece una respuesta directamente o, en su caso, remite la pregunta a otra institución u órgano de la UE para que se le dé respuesta. En 2007 se recibieron tres peticiones de información de este tipo (de un defensor del pueblo nacional, regional y local, respectivamente) y se archivaron otras tres (incluida una que se había iniciado en 2005 y otra que lo había hecho en 2006). Al final del capítulo 3 se recoge una de estas preguntas a modo de ejemplo.

Las visitas informativas a los defensores del pueblo de los Estados miembros y países candidatos también han resultado fundamentales para el desarrollo de la Red y constituyen un medio excepcional para dar a conocer la variedad de herramientas de comunicación que ésta ofrece. A lo largo de 2007, el Defensor del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Alemania (marzo), Suecia (mayo) y Bélgica (noviembre).

Durante el año 2007, los esfuerzos del Defensor del Pueblo por colaborar con sus homólogos se extendieron más allá de las actividades de la Red europea mencionada. Con objeto de afianzar la institución del Defensor del Pueblo, debatir las relaciones interinstitucionales e intercambiar buenas prácticas en 2007, el Sr. DIAMANDOUROS acudió a una serie de actos organizados por sus homólogos y se reunió con sus colegas de la Unión Europea y fuera de ella. El capítulo 5 concluye con un resumen de estas actividades.

### Actividades de comunicación

El Defensor del Pueblo es plenamente consciente de la importancia que reviste garantizar que los ciudadanos que se enfrentan con problemas con la administración de la UE tengan conocimiento de su derecho a presentar reclamaciones. Todos los años se hacen denodados esfuerzos por llegar a los ciudadanos, las empresas, las ONG y otras entidades y ofrecerles información sobre los servicios del Defensor del Pueblo. En 2007, el Defensor del Pueblo y su personal llevaron a cabo más de 130 presentaciones en conferencias, seminarios y reuniones. Las visitas mencionadas a Alemania, Suecia y Bélgica ofrecieron al Defensor del Pueblo una nueva oportunidad de sensibilizar a los ciudadanos de estos países.

Uno de los acontecimientos destacados del año fue la participación del Defensor del Pueblo en los actos organizados para celebrar el Quincuagésimo aniversario del Tratado de Roma. Las jornadas de puertas abiertas organizadas en Berlín, Budapest y Varsovia resultaron especialmente importantes por los centenares de miles de personas que se acercaron para informarse sobre las actividades de la Unión Europea. Tal como hace todos los años, la institución del Defensor del Pueblo también participó en las jornadas de puertas abiertas organizadas por el Parlamento Europeo en Estrasburgo y Bruselas. Con ocasión de tales jornadas se distribuyó material sobre la labor del Defensor del Pueblo entre los visitantes en 26 lenguas, así como una serie de artículos promocionales. Los miembros del personal del Defensor del Pueblo participaron en todos estos actos y respondieron a las preguntas formuladas sobre la labor de la institución.

En 2007, las actividades con los medios de comunicación se mantuvieron a buen ritmo, ya que el Defensor del Pueblo celebró seis ruedas de prensa y concedió más de 40 entrevistas a representantes de la prensa impresa, la radiodifusión y la prensa electrónica. Asimismo, se publicaron 17 comunicados de prensa, que se distribuyeron entre periodistas e interesados de toda Europa. En ellos se abordaron temas como la investigación del Defensor del Pueblo sobre las demoras en los pagos, los problemas con el acceso del público a documentos e información, una reclamación relativa a la Directiva sobre ordenación del tiempo de trabajo, así como determinados problemas



referentes al material informativo producido por la Comisión sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo.

En 2007 se produjeron y distribuyeron una serie de publicaciones para informar a los principales interesados y al público en general sobre los servicios que el Defensor del Pueblo pone a disposición de los ciudadanos y residentes de la Unión Europea. Por otra parte, se publicó una nueva hoja informativa para empresas y organizaciones que explica de forma sucinta lo que el Defensor del Pueblo puede hacer en su beneficio. La hoja informativa se distribuyó, junto con otros materiales, en una campaña de envíos postales dirigida a posibles demandantes. En ella se envió información especialmente a cámaras de comercio y despachos de abogados de toda Europa y se remitieron más de 5 000 cartas personalizadas. La campaña fue todo un éxito y gracias a ella se recibieron durante todo el año peticiones de envío de varios miles de ejemplares adicionales de las publicaciones del Defensor del Pueblo.

La página web del Defensor del Pueblo se actualizó periódicamente con nuevas decisiones, comunicados de prensa e información sobre sus actividades de comunicación. Asimismo, se creó una nueva sección para destacar en mayor medida las investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007, la página web del Defensor del Pueblo recibió 449 418 visitantes. La versión más visitada fue la inglesa, seguida de la francesa, la española, la alemana y la italiana. Atendiendo al origen geográfico de las visitas, el mayor número de visitantes procedió de Italia, país al que siguieron España, Suecia, el Reino Unido y Alemania. La sección de enlaces de la página web del Defensor del Pueblo incluye enlaces a las páginas web de los defensores del pueblo nacionales y regionales de toda Europa. Durante 2007, se realizaron más de 44 000 visitas a las páginas enlazadas, lo que demuestra el valor añadido que posee para los ciudadanos el trabajo de coordinación que realiza el Defensor del Pueblo en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

### **Evolución interna**

En 2007, el Defensor del Pueblo prosiguió con sus esfuerzos encaminados a garantizar que la institución estuviera capacitada para atender a las reclamaciones de los ciudadanos de 27 Estados miembros en las 23 lenguas del Tratado.

El 1 de julio de 2007, el Defensor del Pueblo designó a un nuevo Responsable del Departamento Jurídico mediante concurso público. Con objeto de reforzar el control de calidad y mejorar la productividad, el Departamento Jurídico se dividió en cuatro equipos, cada uno de ellos dirigidos por un supervisor principal. También se introdujo una nueva aplicación informática para facilitar los procedimientos de tramitación de asuntos. Todas estas iniciativas contribuyeron a aumentar la productividad durante el año. El aumento del 40 % del número de asuntos concluidos en 2007 confirma que las mejoras introducidas en la estructura y funcionamiento del Departamento Jurídico en los últimos años están empezando a dar sus frutos. El Defensor del Pueblo tiene la intención de seguir realizando este tipo de mejoras en 2008.

También desde el punto de vista organizativo, en 2007 se produjo un ligero cambio en la secretaría encargada de la tramitación de las reclamaciones, dependiente ahora directamente del Asistente del Responsable del Departamento Jurídico. Esta solución resulta más coherente con las funciones de esta secretaría, vinculadas de forma directa al trabajo del Departamento Jurídico.

En 2007, el número de puestos de plantilla del Defensor del Pueblo era de 57, el mismo que en 2006. No se prevé ningún incremento para 2008. El total de créditos presupuestados para 2008 asciende a 8 505 770 euros (frente a los 8 152 800 euros de 2007).



# RECLAMACIONES E INVESTIGACIONES



2





## 2 RECLAMACIONES E INVESTIGACIONES

Uno de los medios más importantes de que dispone el Defensor del Pueblo para promover la buena administración consiste en investigar los posibles casos de mala administración y recomendar acciones correctivas siempre que sea necesario. El Defensor del Pueblo tiene noticia de los presuntos casos de mala administración fundamentalmente a través de las reclamaciones, cuya tramitación constituye el aspecto más importante del papel reactivo que desempeña.

La presentación de una reclamación al Defensor del Pueblo constituye uno de los derechos de los que gozan los ciudadanos europeos (artículo 21 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea) y se encuentra recogido también en la Carta de los Derechos Fundamentales (artículo 43).

El Defensor del Pueblo lleva, asimismo, a cabo investigaciones de oficio para, de este modo, desempeñar un papel proactivo en la lucha contra la mala administración.

### 2.1 FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA ACTUACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

El Defensor del Pueblo desempeña su labor de conformidad con el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, con el Estatuto del Defensor del Pueblo (en virtud de la decisión del Parlamento Europeo)<sup>1</sup> y con las normas de ejecución adoptadas por el Defensor del Pueblo de conformidad con el artículo 14 de su Estatuto. Las normas de ejecución actuales entraron en vigor el 1 de enero de 2003 y se pueden consultar en el sitio web del Defensor del Pueblo Europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) o solicitarse en formato impreso directamente a la Secretaría de la institución.

El Estatuto continúa proporcionando un marco apropiado para las actividades del Defensor del Pueblo. No obstante, tras una revisión meticulosa, el Defensor del Pueblo constató que con determinadas modificaciones de carácter mínimo podría trabajar de manera más eficaz en beneficio de los ciudadanos europeos. Por este motivo, a fecha de 11 de julio de 2006 remitió un escrito al Presidente del Parlamento Europeo, por el cual solicitaba la iniciación del proceso de modificación del Estatuto. A finales de 2007, la Comisión de Asuntos Constitucionales estaba examinando un proyecto de informe sobre las modificaciones propuestas (ponente Sra. Anneli JÄÄTTEENMÄKI).

### 2.2 ÁMBITO DE COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, tal como se establece en el artículo 195 del Tratado CE, le faculta para tramitar las reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o de

---

<sup>1</sup> Decisión del Parlamento Europeo 94/262, de 9 de marzo de 1994, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, DO 1994 L 113, p. 15.



cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro, relativas a casos de mala administración en la acción de las instituciones y órganos comunitarios, con exclusión del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. En consecuencia, una reclamación quedará fuera de su ámbito de competencias si:

1. el demandante no es una persona facultada para presentar una reclamación;
2. la reclamación no se dirige contra una institución u órgano comunitario;
3. la reclamación se dirige contra el Tribunal de Justicia o el Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales; o
4. la reclamación no se refiere a un presunto caso de mala administración.

Todos estos puntos se tratan más adelante en profundidad.

### **El Tribunal de la Función Pública de la Unión Europea**

Un funcionario presentó una reclamación contra el Tribunal de la Función Pública (TFP), relativa a su aplicación del Reglamento de procedimiento y las Instrucciones prácticas del Tribunal de Primera Instancia (TPI) en un asunto pendiente en el que él era el demandante.

El demandante afirmaba que las exigencias de las disposiciones anteriores relativas a la traducción de documentos justificativos y a la duración máxima de la aplicación constituían una restricción inaceptable de su acceso a la justicia.

El Defensor del Pueblo consideró que la excepción prevista en el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea en relación con el Tribunal de Justicia y el Tribunal de Primera Instancia en el desempeño de su función judicial son aplicables al TFP, que es una sala jurisdiccional agregada al TPI. El Defensor del Pueblo estableció asimismo que el objeto de la reclamación incumbía a la función judicial de éste último. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo consideró que no estaba facultado para tramitar la reclamación.

920/2007/BU

## **Reclamaciones e investigaciones de oficio**

Aunque el derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo se reserva a los ciudadanos de la Unión o a cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro, el Defensor del Pueblo también tiene la facultad de iniciar investigaciones por propia iniciativa. El Defensor del Pueblo puede hacer uso de su facultad para iniciar investigaciones de oficio con el fin de investigar un presunto caso de mala administración planteado por una persona no autorizada para presentar reclamaciones. En estos casos, el Defensor del Pueblo concede a la persona en cuestión las mismas oportunidades procesales durante la investigación que en el caso de una reclamación. Por regla general, el Defensor del Pueblo utiliza la facultad de iniciar investigaciones de oficio de este tipo según un planteamiento «caso por caso».

En 2007 se abrieron dos investigaciones de este tipo.

En el Informe Anual de 2006, el Defensor del Pueblo declaró que, en el supuesto de una posible escasez de recursos en el futuro, hará uso de su facultad para realizar investigaciones de oficio en los casos en que la única razón para que no pueda tramitarse una reclamación por mala administración del Banco Europeo de Inversiones (BEI) en sus actividades de préstamo fuera de la UE (préstamos exteriores) consista en que el demandante no sea ciudadano ni residente de la Unión Europea. En su Resolución de 25 de octubre de 2007, el Parlamento Europeo acogió favorablemente



la declaración de intenciones del Defensor del Pueblo y lo invitó a considerar la posibilidad de redactar un Memorándum de acuerdo con el BEI. El 5 de diciembre de 2007, el Defensor del Pueblo escribió al Presidente del BEI solicitando un debate sobre un Memorándum de acuerdo.

## Instituciones y órganos comunitarios

El ámbito de competencias del Defensor del Pueblo incluye la tramitación de reclamaciones presentadas contra las instituciones u órganos comunitarios. Las instituciones se presentan en un listado recogido en el artículo 7 del Tratado CE, pero no existe definición ni lista oficial de los órganos comunitarios. Este término incluye los órganos establecidos por los Tratados, como el Comité Económico y Social Europeo y el Banco Central Europeo, así como los órganos establecidos por los actos adoptados en virtud de los Tratados, incluidas agencias como la Agencia Europea de Medio Ambiente y la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores (FRONTEX).

Las reclamaciones presentadas contra las autoridades públicas de los Estados miembros no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo, incluso aunque conciernan a asuntos recogidos en el ámbito de aplicación del Derecho comunitario. No obstante, un gran número de estas reclamaciones se encuentra dentro del ámbito de competencias de los defensores del pueblo nacionales y regionales de la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase más adelante la sección 2.5).

### Ejemplo de una reclamación no dirigida contra una institución u órgano comunitario

En enero de 2007, un demandante presentó al Defensor del Pueblo una reclamación relativa a las condiciones en que había sido despedido de su puesto en la Unión Europea Occidental (UEO). La reclamación estaba formulada contra el Secretario General del Consejo de la Unión Europea, Sr. Javier SOLANA, que es también Secretario General de la UEO.

De acuerdo con la reclamación, la decisión en cuestión la había tomado el Sr. SOLANA en el ejercicio de sus funciones de Secretario General de la UEO. Dado que la UEO no es una institución ni un órgano comunitario, el Defensor del Pueblo no estaba facultado para tramitar la reclamación.

128/2007/FOR

## El concepto de mala administración

El Defensor del Pueblo Europeo ha considerado habitualmente que la mala administración es un concepto amplio, y que la buena administración requiere, entre otras cosas, el cumplimiento de las normas y principios jurídicos, incluidos los derechos fundamentales. Sin embargo, los principios de la buena administración van más allá, requiriendo a las instituciones y órganos comunitarios no solo que respeten sus obligaciones jurídicas, sino también que tengan voluntad de servicio y aseguren que el público reciba un trato correcto y disfrute plenamente de sus derechos. Por tanto, mientras que la ilegalidad implica necesariamente una mala administración, la mala administración no implica automáticamente la ilegalidad. El hecho de que el Defensor del Pueblo identifique un caso de mala administración no implica automáticamente que exista un comportamiento ilegal que pueda ser sancionado por un tribunal.<sup>2</sup>

En su Informe Anual de 1997, en respuesta a un requerimiento del Parlamento Europeo para que se incluyera una definición clara del concepto de mala administración, el Defensor del Pueblo concluyó que:

*Se produce mala administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a que ha de atenerse obligatoriamente.*

<sup>2</sup>

Véase, en este contexto, las sentencias del Tribunal de Primera Instancia de 28 de octubre de 2004 en los asuntos acumulados T-219/02 y T-337/02, *Herrera c. Comisión*, apartado 101 y de 4 de octubre de 2006 en el asunto T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack c. Comisión*, apartado 128.



En 1998, el Parlamento Europeo aprobó una resolución que aceptaba esta definición. A lo largo de 1999, el Defensor del Pueblo y la Comisión mantuvieron un intercambio de correspondencia del que se deduce que la Comisión también estaba de acuerdo con la definición.

La Carta de los Derechos Fundamentales, proclamada en diciembre de 2000 y firmada y proclamada de nuevo el 12 de diciembre de 2007, antes de la firma del Tratado de Lisboa el 13 de diciembre de 2007<sup>3</sup>, consagra en su artículo 41 el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión.

El artículo 43 contempla el derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo, que actúa como un mecanismo de control externo que permite exigir a las instituciones y órganos comunitarios que rindan cuentas por casos de mala administración. Es importante reconocer que la cultura de servicio a los ciudadanos forma parte integral de una buena administración, lo que no debe confundirse con una cultura de inculpación que incite a adoptar una postura defensiva. En este contexto, cabe observar que las investigaciones del Defensor del Pueblo no constituyen un procedimiento disciplinario o predisciplinario.

La estrategia del Defensor del Pueblo para promover una cultura de servicio no sólo incluye varias iniciativas proactivas, sino que también se extiende a la tramitación de las reclamaciones. La necesidad de reconocer los errores cuando se producen y solventarlos en la medida de lo posible constituye una parte importante de una cultura de servicio. Transmitir disculpas con prontitud al demandante puede bastar para darle satisfacción, o al menos evitar al Defensor del Pueblo la necesidad de remitir una crítica formal a la institución afectada.

#### **Un demandante se da por satisfecho con una disculpa del Consejo**

Un ciudadano irlandés presentó una reclamación al Defensor del Pueblo porque el Consejo le había respondido en inglés. El ciudadano consideraba que el Consejo debía responderle en irlandés y disculparse con él y con su organización por haber infringido el artículo 21 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.

En sus observaciones, el Consejo reconoció que su Servicio de Información al Público había respondido en inglés al correo electrónico del demandante, redactado en irlandés. Se disculpó por la molestia y facilitó una traducción de la respuesta al irlandés. Además, aseguró que, en el futuro, las peticiones de información recibidas en irlandés se responderían en esa lengua.

El demandante aceptó la disculpa del Consejo y acogió con agrado su compromiso de asegurarse de que, en adelante, la correspondencia en irlandés se respondería en irlandés.

El Defensor del Pueblo archivó el asunto, pues el Consejo lo había resuelto a satisfacción del demandante.

2580/2006/TN

En asuntos más complejos en que el Defensor del Pueblo realiza una apreciación preliminar de mala administración, intenta, en la medida de lo posible, alcanzar una «solución amistosa» aceptable tanto para el demandante como para la institución o el órgano interesado. No obstante, es importante señalar que las disposiciones pertinentes del Estatuto (apartado 5 del artículo 3<sup>4</sup>) y las normas de ejecución (apartado 1 del artículo 6<sup>5</sup>) se aplicarán únicamente cuando aparentemente exista un caso de mala administración y parezca posible solventar este problema.

<sup>3</sup> DO 2007 C 303.

<sup>4</sup> «En la medida de lo posible, el Defensor del Pueblo buscará con la institución u órgano afectado una solución que permita eliminar los casos de mala administración y satisfacer la reclamación del demandante.»

<sup>5</sup> «Si el Defensor del Pueblo determina que existe un caso de mala administración, cooperará en la medida de lo posible con la institución afectada para encontrar una solución amistosa que suprima el caso de mala administración y dé satisfacción al demandante.»



## El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa

El 6 de septiembre de 2001, el Parlamento Europeo aprobó un Código de Buena Conducta Administrativa que las instituciones y órganos de la Unión Europea, sus administraciones y sus funcionarios deben respetar en sus relaciones con el público. El Código tiene en cuenta los principios del Derecho administrativo europeo contenidos en la jurisprudencia comunitaria, al tiempo que se inspira en las leyes de los Estados miembros. Por otra parte, el Parlamento instó al Defensor del Pueblo a aplicar el Código de Buena Conducta Administrativa. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo tomará en consideración las normas y principios contenidos en el Código al tramitar las reclamaciones y realizar investigaciones de oficio.

### 2.3 ADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES Y RAZONES PARA LLEVAR A CABO UNA INVESTIGACIÓN

Para que se pueda iniciar una investigación, una reclamación cuyo objeto entra en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo debe cumplir, además, otros criterios de admisibilidad. Los criterios establecidos en los artículos correspondientes del Estatuto del Defensor del Pueblo son los siguientes:

1. el autor de la reclamación y el objeto de la misma deben quedar patentes (apartado 3 del artículo 2 del Estatuto);
2. el Defensor del Pueblo no puede intervenir en las causas que se sigan ante los tribunales ni poner en tela de juicio la conformidad a derecho de las resoluciones judiciales (apartado 3 del artículo 1);
3. la reclamación deberá presentarse en el plazo de dos años contados desde que el demandante tuvo conocimiento de los hechos que la motivaron (apartado 4 del artículo 2);
4. previamente deberán haberse hecho gestiones administrativas adecuadas ante las instituciones u órganos de que se trate (apartado 4 del artículo 2); y
5. en caso de reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre las instituciones y órganos y sus funcionarios u otros agentes, antes de la presentación de la reclamación deben haberse agotado todas las posibilidades de solicitud o reclamación administrativas internas (apartado 8 del artículo 2).

El artículo 195 del Tratado CE establece que el Defensor del Pueblo «llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas». En algunos casos, puede no haber razones suficientes para que el Defensor del Pueblo inicie una investigación, aunque técnicamente la reclamación sea admisible. Más abajo se presentan tres ejemplos de asuntos de este tipo.

Por lo general, cuando una reclamación ha sido tramitada con anterioridad como petición por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo considera que no hay razones para iniciar una investigación, a menos que se aporten nuevos elementos probatorios.

En conjunto, se consideró que en el 42 % de los asuntos admisibles tramitados en 2007 no existían razones suficientes para iniciar una investigación.



### **Ejemplos de reclamaciones en las que no hubo motivos para iniciar una investigación**

Un ciudadano rumano se dirigió a la Comisión Europea afirmando que un impuesto de matriculación de automóviles de las autoridades rumanas infringe el Derecho comunitario.

En respuesta, la Comisión informó al demandante de que había abierto un procedimiento de infracción contra Rumanía para asegurarse de que no exista discriminación contra los automóviles de ocasión importados. La Comisión añadió que no había pedido a Rumanía que suprimiera completamente el impuesto, pues en el Derecho comunitario no existe fundamento jurídico para dicha reclamación.

En respuesta a una segunda reclamación presentada por el mismo ciudadano, la Comisión declaró que estaba examinando un proyecto de ley rumano que debería introducir las modificaciones en la legislación rumana relativa a los impuestos sobre los automóviles necesarias para adaptarla al artículo 90 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.

En la reclamación que presentó al Defensor del Pueblo Europeo, el demandante expresaba descontento ante las respuestas de la Comisión. Afirmaba que la Comisión debería exigir a las autoridades rumanas que abolieran o redujeran el impuesto de matriculación de automóviles.

El Defensor del Pueblo consideró que las explicaciones de la Comisión eran razonables y que no había motivos para iniciar una investigación.

En aras del espíritu de cooperación subyacente a la Declaración adoptada por la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase el capítulo 5) y teniendo en cuenta que el demandante había expresado también su descontento con las autoridades rumanas, el Defensor del Pueblo Europeo consideró adecuado informar al Defensor del Pueblo rumano de la reclamación y de los procedimientos de infracción en curso.

El Defensor del Pueblo Europeo informó asimismo a la Comisión de lo anterior y sugirió que se mantuviese informado al Defensor del Pueblo rumano de la evolución del procedimiento de infracción.

*2543/2007/RT*

La demandante afirmaba que el Banco Central Europeo (BCE) iba a dañar un edificio con valor histórico y que había contestado a su correspondencia sobre el asunto de un modo arrogante y desconsiderado. La demandante adjuntaba una copia de su carta al BCE, pero no la respuesta de éste. Tras pedir y obtener de la demandante una copia de la respuesta del BCE, el Defensor del Pueblo observó que en ella se explicaba que el BCE no iba a dañar ni a destruir el edificio, sino a conservarlo en buen estado, restaurarlo y utilizarlo. Además, la carta afirmaba que el BCE consideraba muy importante aclarar las cuestiones que la demandante había planteado, y la invitaba a formular otras preguntas a sus expertos. El Defensor del Pueblo consideró que la respuesta del BCE era razonable y útil y que, por lo tanto, no había motivos para iniciar una investigación.

*630/2007/WP*

Una empresa italiana presentó al Defensor del Pueblo una reclamación acerca de diferentes aspectos del modo en que la Comisión la había tratado durante la investigación de un supuesto cártel en la industria del fluoruro de aluminio. Entre otras cosas, la empresa se quejaba de que la Comisión había hecho caso omiso de su petición de clemencia cuando envió el pliego de cargos, no había respetado sus derechos de defensa y la había obligado a incumplir una orden de las autoridades judiciales nacionales al pedirle que devolviera determinados documentos a la Comisión.

El Defensor del Pueblo examinó cuidadosamente el asunto presentado por la empresa demandante. Respecto a la petición de clemencia, el Defensor del Pueblo señaló que la Comisión únicamente emite una decisión final sobre clemencia cuando archiva una investigación pertinente. Al facilitar a la empresa demandante información sobre la opinión de la Comisión acerca de la probabilidad de clemencia y concederle una ampliación del plazo de presentación de observaciones sobre el pliego de cargos, la Comisión había permitido a la empresa demandante ejercer sus derechos de defensa. En relación con la devolución de documentos, el Defensor del Pueblo observó que la Comisión había facilitado por error a la empresa demandante ciertos documentos confidenciales, y que, de conformidad con la legislación pertinente, estaba autorizada, e incluso obligada, a intentar recuperarlos. Aunque la Comisión debía tener en cuenta cualquier obligación que el derecho penal italiano pudiera imponer a la empresa en relación con los documentos, la empresa demandante no había demostrado que la Comisión no lo hubiera hecho.

Así pues, el Defensor del Pueblo consideró que no había motivos para iniciar una investigación.

*2118/2007/IP*



## 2.4 ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES EXAMINADAS EN 2007

Durante 2007, el Defensor del Pueblo tramitó 3 211 nuevas reclamaciones, en comparación con las 3 830 tramitadas en 2006. De conformidad con la práctica establecida, todas las reclamaciones que dan lugar a una investigación se cuentan en las estadísticas presentadas por el Defensor del Pueblo. No obstante, para evitar distorsiones, las reclamaciones inadmisibles efectuadas de forma masiva por correo electrónico, que suelen ascender a varios miles, sólo se cuentan por separado en las estadísticas hasta la undécima reclamación inclusive.

De estas reclamaciones, 3 056 fueron presentadas por ciudadanos y 155 por asociaciones o empresas.

A lo largo de 2007, el proceso de examinar las reclamaciones para ver si están dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, si cumplen los criterios de admisibilidad y si existen razones para iniciar una investigación se completó en el 95 % de los casos. De todas las reclamaciones examinadas, sólo el 26 % eran competencia del Defensor del Pueblo. De éstas, 518 cumplían los criterios de admisibilidad, pero en 215 casos no hubo motivos para iniciar una investigación.

A lo largo del año, se iniciaron un total de 303 investigaciones a partir de las reclamaciones recibidas. El Defensor del Pueblo también inició seis investigaciones de oficio. En el anexo A figura un análisis estadístico de estas investigaciones.

En el año 2007, el Defensor del Pueblo Europeo realizó un total de 641 investigaciones, 332 de las cuales procedían de 2006.

Al igual que en años anteriores, una amplia mayoría de las reclamaciones se refería a la Comisión Europea (413, lo que equivale al 64 % del total). Puesto que la Comisión es la principal institución de la UE que toma decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, es normal que sea el objeto principal de las reclamaciones. Hubo 87 investigaciones relativas a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), 59 al Parlamento Europeo, 22 a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude y 8 al Consejo de la Unión Europea.

Los principales tipos de mala administración denunciados fueron la falta de transparencia, incluida la denegación de información (216 asuntos), el agravio comparativo o el abuso de poder (135 asuntos), los procedimientos insatisfactorios (102 asuntos), la demora injustificada (69 asuntos), la discriminación (63 asuntos), la negligencia (62 asuntos), los errores de derecho (35 asuntos) y la omisión de la garantía del cumplimiento de las obligaciones, es decir, la falta de desempeño por parte de la Comisión de su función de «guardiana de los Tratados» frente a los Estados miembros (24 asuntos).

## 2.5 TRANSFERENCIAS Y CONSEJOS

Si la reclamación queda fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, éste trata de aconsejar al demandante que se dirija a un órgano que pueda hacerse cargo de la reclamación, especialmente si los asuntos guardan relación con cuestiones de Derecho de la UE. Si ello es posible, y siempre que la reclamación parezca estar motivada, el Defensor del Pueblo, previo consentimiento del demandante, remite la reclamación directamente al órgano competente.

Como ya se ha mencionado, el Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos nacionales y regionales de los Estados miembros a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo (véase el capítulo 5). Una de las finalidades de la red es facilitar una transferencia rápida de reclamaciones al Defensor del Pueblo nacional o regional u órgano similar competente. La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo también participa en la red como miembro de pleno derecho.



## Transferencias de reclamaciones

En 2007, se transfirieron 92 reclamaciones. De éstas, 51 se remitieron a un Defensor del Pueblo nacional o regional, 20 al Parlamento Europeo para que se tramitaran como peticiones, 12 a SOLVIT<sup>6</sup>, siete a la Comisión Europea y dos a otros órganos.

### Ejemplos de asuntos relacionados con la Red Europea de Defensores del Pueblo

La madre del demandante había trabajado en Francia, pero vivía en Brasil. El fondo de pensiones francés CRAM había dejado de abonarle la pensión en 2002 por dificultades con el sistema bancario brasileño.

El asunto se transfirió al Defensor del Pueblo francés, quien en marzo de 2007 informó al Defensor del Pueblo Europeo de que se había encontrado una solución. La madre del demandante había conseguido una domiciliación bancaria en un banco brasileño, aprobada por el órgano financiero que paga las pensiones en nombre de la CRAM. El 5 de febrero de 2007 se había abonado a la madre del demandante las cantidades pendientes.

*1036/2005/ESB*

Un ciudadano español presentó una reclamación por la falta de acceso de los ciudadanos de la UE que no residen en Portugal al sistema «Via Verde» de descuentos en el pago de las autopistas de peaje portuguesas. Puesto que la reclamación incumbía a las autoridades nacionales, el Defensor del Pueblo Europeo la transfirió al Defensor del Pueblo portugués.

Tras realizar una investigación, el Defensor del Pueblo portugués informó de que el sistema «Via Verde» conlleva el cobro automático de los peajes de la cuenta bancaria del usuario. Para hacer uso del sistema, el usuario ha de tener una cuenta en un banco perteneciente a la red «Multibanco», que incluye dos bancos españoles. El Defensor del Pueblo portugués señaló que, aunque las limitaciones del sistema actual se podían poner en tela de juicio basándose en los principios de la libertad contractual y la competencia en el sector bancario, en virtud de la Directiva 2004/52/CE relativa a la interoperabilidad de los sistemas de telepeaje de las carreteras de la Comunidad, en 2011 se debería crear un sistema uniforme europeo de pago de telepeajes. Ateniéndose a ello, el Defensor del Pueblo portugués concluyó que no era necesario seguir estudiando la reclamación y archivó el asunto.

*2681/2006/BM*

Un ciudadano finlandés residente en Suecia presentó una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo afirmando que el Instituto de la Seguridad Social sueco había cometido un error al calcular la pensión de enfermedad a que tenía derecho.

Puesto que la reclamación se refería a una autoridad nacional, el Defensor del Pueblo Europeo aconsejó al demandante que se dirigiera al Defensor del Pueblo sueco.

El Defensor del Pueblo Europeo escribió también al Defensor del Pueblo sueco informándole de que la reclamación planteaba la cuestión de la aplicación correcta del Reglamento (CEE) nº 408/71 del Consejo de 14 de junio de 1971, relativo a la aplicación de los regímenes de seguridad social por cuenta ajena y a sus familias que se desplazan dentro de la Comunidad.

*2828/2007/AL*

Un ciudadano checo que trabajaba en Irlanda presentó una reclamación porque las autoridades fiscales irlandesas habían retenido su automóvil, matriculado en la República Checa, por no haberse abonado su impuesto de matriculación irlandés. Según el demandante, dicho impuesto equivale a una tasa de importación.

El Defensor del Pueblo Europeo aconsejó al demandante que se dirigiera al Defensor del Pueblo irlandés, cuyos servicios habían confirmado que el demandante podía escribirles en checo si tenía dificultades con el inglés.

El Defensor del Pueblo Europeo informó también al demandante de que, si el asunto no se resolvía a escala nacional, podía estudiar la posibilidad de presentar una reclamación a la Comisión. Asimismo, el Defensor del Pueblo Europeo llamó la atención sobre la jurisprudencia pertinente<sup>7</sup> relativa a la fiscalidad de los automóviles de ocasión importados.

*2510/2007/BU*

<sup>6</sup> SOLVIT es una red creada por la Comisión Europea para ayudar a las personas que encuentran obstáculos al ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión.

<sup>7</sup> Asunto C-47/88 *Comisión c. Dinamarca*, [1990] Rec. I-4509, apartados 10, 21 y 22.



### **Investigación en curso relativa a acciones de la Comisión y las autoridades portuguesas**

En 2001, el demandante abrió un vivero y criadero de moluscos bivalvos en el puerto de Nazaré (centro de Portugal). Transcurridos unos meses, el demandante observó que la tasa de mortalidad de los bivalvos había experimentado un aumento considerable. Un análisis de las aguas del puerto reveló niveles elevados de ciertos compuestos utilizados en pinturas antiincrustantes, principalmente tributilestaño. Según el demandante, en Portugal los cascos de los buques y de los botes de pesca aún se siguen pintando con frecuencia con pinturas antiincrustantes, que se venden libremente a los pescadores de la zona jurisdiccional de la autoridad portuaria, así como en otros puertos del centro de Portugal.

Tras explicar sin éxito el asunto a las autoridades portuguesas, el demandante presentó a la Comisión una reclamación contra Portugal. En opinión del demandante, la Comisión archivó la reclamación basándose en las explicaciones de las autoridades portuguesas, que, en resumen, afirmaban que las aguas del puerto de Nazaré no se consideraban adecuadas para la cría de moluscos.

Según el demandante, la autorización que había obtenido de las autoridades portuguesas se refería a la producción de semillas de moluscos y las aguas en las que había empezado la producción eran adecuadas para tal fin.

En la reclamación que presentó al Defensor del Pueblo Europeo, el demandante manifestaba que era evidente que la información facilitada a la Comisión por las autoridades portuguesas era incorrecta. Afirmaba que la Comisión no le había justificado adecuadamente por qué consideraba que las explicaciones de las autoridades portuguesas eran satisfactorias.

El Defensor del Pueblo Europeo pidió a la Comisión que formulara sus observaciones para el 31 de enero de 2008. Además, informó al Defensor del Pueblo portugués de la reclamación. A partir de la información presentada por el Defensor del Pueblo Europeo, el Defensor del Pueblo portugués decidió iniciar una investigación de las acciones de las autoridades portuguesas e informó convenientemente al Fiscal General de Portugal.

El Defensor del Pueblo Europeo y el Defensor del Pueblo portugués tienen la intención de mantenerse mutuamente informados sobre la evolución de sus investigaciones.

*1618/2007/JF*

### **Ejemplos de casos remitidos a la Comisión Europea**

Un ciudadano búlgaro presentó una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo por la falta de aplicación en Bulgaria del artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE, en virtud del cual los consumidores tienen derecho a mantener el número de su teléfono móvil cuando cambian de proveedor de servicios, y porque la Comisión no había actuado en relación con el asunto. Afirmaba que la Comisión debería incoar un procedimiento de infracción.

El demandante se había puesto en contacto con diversos servicios de la Comisión, que le habían informado de la posibilidad de presentar una reclamación por infracción en virtud del artículo 226 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea. Sin embargo, se constató que el demandante no lo había hecho. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo consideró que la reclamación contra la Comisión era inadmisibles, pues no se habían hecho previamente gestiones administrativas adecuadas.

No obstante, el Defensor del Pueblo observó que el formulario de reclamación a la Comisión relativo al incumplimiento del Derecho comunitario por parte de los Estados miembros aún no estaba disponible en búlgaro. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo remitió a la Comisión la reclamación relativa a la cuestión subyacente, para que la tramitara como una reclamación por infracción contra Bulgaria. También pidió a la Comisión que le informara sobre cuándo estaría disponible la versión búlgara del formulario de reclamación.

En respuesta, la Comisión explicó que la ley búlgara de comunicaciones electrónicas, que transpone el marco regulador de las comunicaciones electrónicas de la UE, se había adoptado el 10 de mayo de 2007. Afirmó que examinaría dicha legislación y tomaría en consideración cualquier medida adecuada para garantizar la correcta aplicación del marco normativo de la UE. También le facilitó el enlace a la versión búlgara del formulario de reclamación, que, mientras tanto, había empezado a estar disponible.

*1466/2007/VIK*



En 2006, el Defensor del Pueblo Europeo recibió diferentes reclamaciones de ciudadanos españoles contra el fabricante del medicamento Agreal. Según los demandantes, el medicamento les había causado diversos efectos secundarios graves, como cefaleas, depresión y movilidad reducida. Los demandantes solicitaban que el producto se prohibiese.

Puesto que la Comisión es la institución que dispone de los poderes legales necesarios para actuar en la UE en estas cuestiones, el Defensor del Pueblo remitió los asuntos a la Comisión. Posteriormente, ésta comunicó al Defensor del Pueblo que había pedido asesoramiento a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) sobre la necesidad de una acción comunitaria. En julio de 2007, la EMA anunció que había recomendado a la Comisión la retirada del mercado europeo de todos los medicamentos que contuvieran la sustancia «veralipride», incluido el Agreal.

La Comisión adoptó posteriormente una decisión pidiendo a los Estados miembros que derogaran las autorizaciones de comercialización de los medicamentos que contuvieran «veralipride», pues la relación entre sus riesgos y sus beneficios se consideraba negativa.

*1369/2006/JMA; 1698/2006/(BM)JMA; 1699/2006/(BM)JMA; 1700/2006/(BM)JMA; 1701/2006/(BM)JMA; 1751/2006/(BM)JMA; 2192/2006/JMA; 2318/2006/JMA y 3143/2006/JMA*

#### **Ejemplo de asunto remitido a SOLVIT**

El demandante era un ciudadano búlgaro que había obtenido su titulación de medicina en Bulgaria. Tras la adhesión de Bulgaria a la UE, deseaba ejercer la medicina en Francia y obtuvo en el Ministerio de Salud búlgaro un certificado de conformidad de su título. Sin embargo, el Consejo Nacional de Médicos francés rechazó el certificado de conformidad por no mencionar la Directiva 93/16. Las autoridades búlgaras insistían en la validez del certificado pese a carecer de dicha referencia.

El Defensor del Pueblo remitió la reclamación al centro SOLVIT de Bulgaria, que informó brevemente al Defensor del Pueblo de que el caso se había resuelto satisfactoriamente y de que se había facilitado al demandante un certificado de conformidad que le permitía ejercer su profesión en Francia.

*1698/2007/RT*

## **Consejos**

Por otra parte, en 1 862 asuntos se aconsejó al demandante que recurriera a otros organismos. En 816 asuntos, se aconsejó a los demandantes que presentaran una reclamación al Defensor del Pueblo nacional o regional correspondiente. Asimismo, se aconsejó a 109 demandantes que presentaran una petición al Parlamento Europeo. En 308 asuntos se invitó a establecer contacto directamente con la Comisión Europea. En esa cifra se incluyen algunos casos en los que la reclamación contra la Comisión había sido declarada inadmisibles por no haberse realizado las gestiones administrativas adecuadas ante esa institución antes de presentar la reclamación. En 69 asuntos se aconsejó al demandante que se pusiera en contacto con SOLVIT, mientras que en 766 asuntos se recomendó al demandante que recurriera a otros órganos o instituciones, sobre todo a defensores del pueblo especializados o a los organismos encargados de la tramitación de reclamaciones en un determinado Estado miembro.

## **2.6 PROCEDIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

Todas las reclamaciones enviadas al Defensor del Pueblo son registradas, acusándose posteriormente recibo de las mismas en el plazo de una semana a partir de la fecha de su recepción. En el acuse de recibo se informa al demandante del procedimiento de examen de su reclamación, incluyéndose un número de referencia, así como el nombre y número de teléfono del responsable de la tramitación. El siguiente paso consiste en evaluar si existe la posibilidad de abrir una investigación y se suele informar al demandante del resultado de dicho examen en el plazo de un mes.



Si no se abre una investigación, se informa al demandante de los motivos correspondientes. Siempre que es posible, se remite la reclamación al órgano competente o bien se aconseja al demandante que recurra a dicho órgano.

### **Inicio de la investigación**

Cuando el Defensor del Pueblo decide iniciar una investigación sobre una reclamación, el primer paso es transmitir la reclamación a la institución u órgano comunitario responsable, con objeto de que dicha institución u órgano remita sus observaciones, normalmente en un plazo de tres meses naturales. En 2004, el Parlamento Europeo y la Comisión aceptaron un plazo más reducido, de dos meses, para aquellas reclamaciones presentadas contra la negativa de acceso a documentos.

### **Procedimiento justo**

El principio de procedimiento justo requiere que la decisión del Defensor del Pueblo sobre una reclamación no tome en consideración la información contenida en los documentos facilitados por el demandante o la institución u órgano comunitario correspondiente a menos que la otra parte haya tenido la posibilidad de analizar tales documentos y de transmitir sus observaciones al respecto.

Por consiguiente, el Defensor del Pueblo remite las observaciones realizadas por la institución u órgano comunitario en cuestión al demandante, a fin de que formule comentarios. En caso de que sea necesario realizar investigaciones complementarias relativas a la reclamación, se aplica el mismo procedimiento descrito.

Ni el Tratado CE ni el Estatuto contemplan la presentación de recursos u otros remedios contra las decisiones del Defensor del Pueblo en relación con la tramitación o los resultados de la investigación de una reclamación. Sin embargo, de conformidad con el artículo 288 del Tratado CE, se pueden presentar demandas por daños y perjuicios en contra del Defensor del Pueblo, al igual que contra las demás instituciones u órganos comunitarios. En principio, es posible presentar a los tribunales comunitarios una demanda por daños y perjuicios contra el Defensor del Pueblo sobre la base de una supuesta tramitación incorrecta de una reclamación por parte de este último.

### **Examen de expedientes y audiencia de testigos**

Conforme al apartado 2 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo, las instituciones y los órganos comunitarios están obligados a facilitar al Defensor del Pueblo la información requerida y a darle acceso a la documentación relativa al caso. Sólo podrán negarse a ello por razones de secreto o de confidencialidad debidamente justificadas.

La facultad del Defensor del Pueblo de examinar expedientes le permite comprobar la integridad y veracidad de la información proporcionada por la institución u órgano comunitario correspondiente. Por consiguiente, resulta importante garantizar al demandante y al público en general que el Defensor del Pueblo puede llevar a cabo una investigación exhaustiva y completa.

El apartado 2 del artículo 3 del Estatuto también establece que los funcionarios y otros agentes de las instituciones y los órganos comunitarios están obligados a prestar declaración cuando lo solicite el Defensor del Pueblo.

En 2007, la facultad del Defensor del Pueblo para examinar expedientes de las instituciones u órganos comunitarios fue invocada en 18 ocasiones. La facultad de oír declaraciones de testigos se invocó en un caso.

### **Procedimiento abierto**

El examen de las reclamaciones al Defensor del Pueblo tiene carácter público, a no ser que el demandante solicite su confidencialidad.



El artículo 13 de las normas de ejecución establece que el demandante tendrá acceso al expediente del Defensor del Pueblo relativo a su reclamación. El artículo 14 recoge el derecho de acceso del público a los documentos en poder del Defensor del Pueblo con arreglo a las mismas condiciones y restricciones establecidas por el Reglamento 1049/2001<sup>8</sup>. Sin embargo, cuando el Defensor del Pueblo examine el expediente de la institución u órgano en cuestión o tome declaración a un testigo, ni el demandante ni el público tendrán acceso a ningún documento o información de carácter confidencial que el Defensor del Pueblo haya podido obtener a raíz de dicho examen o audiencia (apartado 3 del artículo 13 y apartado 2 del artículo 14). La finalidad de esta exclusión es facilitar al Defensor del Pueblo el ejercicio de la facultad de investigación.

## 2.7 RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Durante la investigación, se informa al demandante de cada uno de los pasos dados. En caso de que el Defensor del Pueblo decida archivar el asunto, informará al demandante de los resultados de la investigación y las conclusiones en relación con la misma. La decisión del Defensor del Pueblo no es jurídicamente vinculante ni genera derechos u obligaciones jurídicamente exigibles para el demandante ni la institución u órgano afectados.

En 2007, el Defensor del Pueblo archivó 348 investigaciones, de las que 341 eran investigaciones iniciadas a raíz de la recepción de reclamaciones y siete eran investigaciones de oficio.

Por otra parte, en caso de que una investigación se ocupe de más de una queja o reclamación, éstas pueden dar lugar a diferentes resultados.

### Asuntos en los que no se constató mala administración

En 2007, tras realizar una investigación al respecto, el Defensor del Pueblo no constató mala administración en 95 asuntos, de los cuales tres se iniciaron de oficio. Esta conclusión no es siempre negativa para el demandante, ya que al menos obtiene de la institución u órgano en cuestión una explicación detallada de su actuación. Además, aunque el Defensor del Pueblo no constate mala administración, la reclamación puede suponer una oportunidad para que la institución u órgano mejoren la calidad de su administración en el futuro. En esos casos, el Defensor del Pueblo realiza un comentario adicional.

### Asuntos resueltos por la institución y soluciones amistosas

Siempre que ello es posible, el Defensor del Pueblo trata de llegar a una solución amistosa que satisfaga tanto al demandante como a la institución contra la cual ha presentado la reclamación. La cooperación de las instituciones u órganos comunitarios resulta esencial para lograr unos resultados positivos, ya que contribuye a mejorar las relaciones entre las instituciones y los ciudadanos y puede evitar tener que recurrir a litigios costosos y prolongados.

En 2007, las propias instituciones u órganos resolvieron 129 asuntos a raíz de una reclamación dirigida al Defensor del Pueblo, incluida una investigación de oficio. En 93 de ellos, la intervención del Defensor hizo que la institución u órgano en cuestión contestase rápidamente a cartas de ciudadanos que no habían tenido respuesta hasta ese momento (para más información sobre el procedimiento utilizado en dichos casos, véase la sección 2.9 del Informe Anual de 1998). En estos asuntos, el objetivo del Defensor del Pueblo es resolver el problema rápidamente, en lugar de iniciar una investigación normal para investigar un posible caso de mala administración. En 2007, el procedimiento se aplicó con éxito en tres asuntos (723/2007/MHZ, 1624/2007/JMA, 2201/2007/JMA) para ayudar a la Comisión a resolver el asunto completando la respuesta que había dado.

<sup>8</sup>

Reglamento (CE) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



### Explicación del ámbito de aplicación de una Directiva

El demandante, un ciudadano español residente en España, pidió a la Comisión que actuara contra las autoridades británicas y estonias por exigir que su esposa, de nacionalidad bielorrusa, obtuviera un visado antes de visitar sus países. En opinión del demandante, la exigencia de un visado infringe la Directiva 2004/38/CE<sup>9</sup> («la Directiva»). En respuesta, la Comisión le explicó que su esposa no tenía derecho a beneficiarse de las disposiciones del apartado 2 del artículo 5 de la Directiva, que exime a los nacionales de terceros países que son titulares de una «tarjeta de residente» de las exigencias de visados impuestas por los Estados miembros de la UE.

El demandante volvió a escribir a la Comisión, sosteniendo que la Directiva parece aplicarse a todos los ciudadanos de la CE y sus familias y que su esposa era titular de un permiso de residencia. En su segunda respuesta, la Comisión señaló que el apartado 2 del artículo 5 de la Directiva no era aplicable a la esposa del demandante, pues su permiso de residencia no era la «tarjeta de residente» prevista en el artículo 10 de la Directiva, sino un documento que se concede y administra exclusivamente en virtud de la legislación española.

En la reclamación que presentó al Defensor del Pueblo, el Demandante afirmaba que la postura de la Comisión era contraria a la Directiva.

El Defensor del Pueblo consideró que las respuestas de la Comisión eran jurídicamente correctas, pero que se podían haber redactado de un modo más comprensible. Los servicios de la Comisión accedieron a enviar una respuesta complementaria al demandante. La respuesta complementaria explicaba que la Directiva se aplica a los ciudadanos de la UE que se desplazan o residen en un Estado miembro diferente de aquél del que son nacionales y a los miembros de su familia que les acompañan o que se reúnen con ellos. Por lo tanto, la Directiva no se aplica a los ciudadanos que permanecen en su Estado miembro ni a sus familias. La respuesta de la Comisión incluía asimismo una explicación clara del concepto de «tarjeta de residente» y su relación con otras disposiciones de la Directiva. La respuesta incluía además diferentes ejemplos ilustrativos. Por último, la Comisión señalaba que la redacción del apartado 2 del artículo 5 de la Directiva es desfavorable para las familias de ciudadanos de la UE que no han ejercido el derecho de libertad de circulación, pero que la Directiva sólo se podía modificar por el procedimiento legislativo.

El Defensor del Pueblo consideró que la respuesta complementaria bastaba para resolver el asunto. Teniendo en cuenta el último punto de la respuesta de la Comisión, el Defensor del Pueblo también informó del asunto al Parlamento Europeo.

2201/2007/JMA

Como se indica en el Informe Anual de 2006 (véase el resumen de las reclamaciones 3297/2006/BU y 3684/2006/BU), el Defensor del Pueblo ha empezado a hacer un mayor uso de procedimientos más informales, con la aprobación y la cooperación de la institución o el órgano correspondiente, para ayudar a resolver los problemas con flexibilidad. A continuación se presenta un ejemplo de ello que afecta a la Comisión. El Consejo también ha designado a una persona de su secretaría con la que los servicios del Defensor del Pueblo se pueden poner en contacto para buscar soluciones por procedimientos informales.

### Omisión de texto en la Declaración Schuman

Un profesor francés presentó una reclamación por la omisión de una frase relativa a la importancia del desarrollo del continente africano en todas las versiones lingüísticas del texto de la Declaración Schuman incluidas en el sitio web Europa, excepto en la francesa. Dos días después de que el Defensor del Pueblo se pusiera en contacto con ellos, los servicios de la Comisión escribieron al demandante explicándole que las versiones incompletas se habían transferido desde el sitio web original, que databa de más de diez años atrás, y que probablemente la omisión de la frase obedecía a un error técnico. Se comprometieron a incluir la frase omitida tan pronto como el servicio de traducción hubiera realizado el trabajo necesario para ello.

El Defensor del Pueblo consideró que la respuesta de la Comisión resolvía el asunto, pero informó al demandante de que, si no estaba satisfecho con los pasos dados por la Comisión, podía presentar una nueva reclamación. Por otra parte, el Defensor del Pueblo agradeció a los servicios de la Comisión su rapidez y eficacia para dar una solución rápida.

2650/2007/FOR

<sup>9</sup>

Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros; DO 2004 L 158, p. 77.



Si en el curso de sus investigaciones el Defensor del Pueblo constata la existencia de mala administración, su objetivo es, en la medida de lo posible, encontrar una solución amistosa. A lo largo del año se cerraron cinco asuntos tras lograr una solución amistosa. A finales de 2007, 31 propuestas de solución amistosa seguían siendo objeto de examen.

En algunos casos, se puede llegar a una solución amistosa si la institución u órgano de que se trate ofrece una compensación al demandante. Tal oferta por parte de la institución se hace *ex gratia*: es decir, sin admitir ninguna responsabilidad legal y sin sentar precedente.

En la sección 3.3 del presente informe se pueden consultar ejemplos de soluciones amistosas encontradas por el Defensor del Pueblo.

### **Comentarios críticos y proyectos de recomendación**

Si no es posible una solución amistosa, o si las gestiones para lograr dicha solución no dan resultado, el Defensor del Pueblo archiva el asunto y elabora un comentario crítico que remite a la institución u órgano afectado, o bien redacta un proyecto de recomendación.

Se formula un comentario crítico (i) cuando a la institución responsable le es imposible poner remedio a dicho caso de mala administración, (ii) cuando la mala administración no parece tener consecuencias generalizadas o (iii) cuando no resulta necesario un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. También se formula un comentario crítico en aquellos casos en los que el Defensor del Pueblo considera que un proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad o que no parece conveniente elaborar un informe especial para el Parlamento si la institución u órgano afectados no aceptan el proyecto de recomendación.

Un comentario crítico confirma al demandante que su reclamación se encuentra justificada e indica a la institución u órgano en cuestión lo que ha hecho mal, para evitar que se produzca otro caso similar de mala administración en el futuro. En 2007, el Defensor del Pueblo archivó 55 investigaciones con comentarios críticos. El anexo D incluye una lista completa de estos casos.

En 2007, el Defensor del Pueblo llevó a cabo un estudio del seguimiento dado por las instituciones afectadas a todos los comentarios críticos y otras observaciones formuladas en 2006. El estudio está disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>). El Defensor del Pueblo está estudiando la posibilidad de realizar anualmente un ejercicio similar e informar al público de sus resultados.

En aquellos asuntos en que resulta necesario un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo (a saber, cuando la institución responsable puede solucionar la mala administración, en los casos más graves, o en aquellos que tienen repercusiones generalizadas), el Defensor del Pueblo suele remitir un proyecto de recomendación a la institución u órgano afectado. De conformidad con el apartado 6 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución u órgano afectado le transmitirá un informe motivado dentro de un plazo de tres meses. En 2007, se redactaron ocho proyectos de recomendación. Asimismo, el resultado de siete de ellos elaborados en 2006 se conoció en 2007. Por otra parte, durante este último año se archivaron tres asuntos, en relación con los cuales las instituciones responsables aceptaron los proyectos de recomendación correspondientes. Un caso condujo a la elaboración de un informe especial dirigido al Parlamento Europeo. Otros cinco casos se archivaron por otros motivos. A finales de 2007, todavía se estaban estudiando ocho proyectos de recomendación, incluidos uno procedente de 2004 y otro procedente de 2006.

### **Informes especiales al Parlamento Europeo**

Si una institución u órgano comunitario no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede remitir un informe especial al Parlamento Europeo. El informe especial podrá contener recomendaciones.



Tal y como se señaló en el Informe Anual del Defensor del Pueblo Europeo de 1998, la posibilidad de presentar un informe especial al Parlamento Europeo reviste un valor inestimable para el trabajo del Defensor del Pueblo.

La elaboración de un informe especial presentado al Parlamento Europeo constituye el último recurso de que dispone el Defensor del Pueblo en relación con la tramitación de un asunto, ya que la adopción de una resolución y el ejercicio de las facultades del Parlamento son cuestiones que se deben someter al juicio político de esta institución. Naturalmente, el Defensor del Pueblo ofrece toda la información y asistencia que el Parlamento necesite en relación con el informe especial remitido.

Con arreglo al Reglamento del Parlamento Europeo, la Comisión de Peticiones es responsable de las relaciones del Parlamento con el Defensor del Pueblo. En una reunión de la Comisión de Peticiones de 12 de octubre de 2005, el Defensor del Pueblo se comprometió, de conformidad con el apartado 3 del artículo 195 del Reglamento del Parlamento, a comparecer ante la Comisión, por propia iniciativa del Defensor del Pueblo, cuando presente un informe especial al Parlamento.

En 2007 se presentó un informe especial al Parlamento, en relación con el asunto 3453/2005/GG, en el que el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no tramitar una reclamación relativa a la Directiva europea sobre el tiempo de trabajo.

## 2.8 DECISIONES RELATIVAS AL ARCHIVO DE ASUNTOS TOMADAS EN 2007

Las decisiones sobre el archivo de asuntos se publican en el sitio web del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en inglés y, en caso de que se trate de otro idioma, en la lengua del demandante. El capítulo 3 del presente informe contiene los resúmenes de 50 decisiones mediante las que se archivan las correspondientes investigaciones. Los resúmenes ilustran la variedad de asuntos y de instituciones u órganos cubiertos por las 348 decisiones formuladas en 2007, así como las distintas razones para el archivo de los asuntos. Se clasifican por número de asunto, tema en función del ámbito de competencias comunitario y tipo de mala administración imputada por parte del demandante.

El resto de la presente sección del capítulo 2 examina las observaciones más significativas de hecho y de derecho que contienen las decisiones, y se estructura según una clasificación horizontal del asunto tratado, en torno a cinco categorías principales:

- Transparencia (incluido el acceso a los documentos y a la información) y protección de datos;
- la Comisión Europea como «guardiana de los Tratados»;
- licitaciones, contratos y subvenciones;
- cuestiones de personal, incluida la contratación;
- otras cuestiones.

Cabe señalar que existe un gran solapamiento entre estas categorías. Por ejemplo, las cuestiones de la transparencia y el acceso público se plantean con frecuencia en las reclamaciones relativas a la contratación de personal o a la función de la Comisión como guardiana de los Tratados.

### **Transparencia, acceso a documentos y protección de datos**

Una gran proporción (28 %) de las investigaciones realizadas en 2007 tenían como objeto alegaciones de falta de transparencia. El artículo 1 del Tratado de la Unión Europea establece que las decisiones



en la Unión serán tomadas «de la forma más abierta posible», mientras que el artículo 255 del Tratado CE establece el derecho de acceso a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión. Este derecho se rige por el Reglamento 1049/2001<sup>10</sup>. Otras muchas instituciones y órganos comunitarios también adoptaron normas sobre acceso a los documentos, a raíz de las investigaciones de oficio realizadas por el Defensor del Pueblo en 1996 y 1999.

### *Acceso a los documentos y a información*

El Reglamento 1049/2001 ofrece a los solicitantes de información dos tipos de solución en caso de que dicho acceso les sea negado: interponer recurso judicial en virtud del artículo 230 del Tratado CE, o presentar una reclamación al Defensor del Pueblo. En 2007, el Defensor del Pueblo archivó las investigaciones iniciadas a raíz de once reclamaciones relativas a la aplicación del Reglamento 1049/2001, ocho de las cuales se presentaron contra la Comisión, dos contra la OLAF y una contra el Consejo.

Una de las investigaciones archivadas tenía por objeto una reclamación contra el Banco Europeo de Inversiones en relación con el acceso a documentos de conformidad con sus propias normas.

Los resúmenes de ocho de los asuntos anteriormente mencionados se incluyen en el capítulo 3.

En el asunto **3697/2006/PB**, el Defensor del Pueblo consideró que la exigencia de que «se expliquen debidamente los motivos» para ampliar el plazo de respuesta a una solicitud confirmatoria en virtud del Reglamento 1049/2001 no se veía satisfecha por una mera referencia a la necesidad de consultar a otros servicios de la Comisión. Asimismo, declaró que la Comisión debería organizar sus servicios administrativos de tal modo que las solicitudes de acceso se registren, a más tardar, el día laborable siguiente a su recepción.

En el asunto **668/2007/MHZ**, el Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por demorar más de ocho meses la publicación de su informe anual sobre el funcionamiento del Reglamento 1049/2001 en 2005. El Defensor del Pueblo señaló que la publicación de informes constituye un mecanismo clave de responsabilización ante los ciudadanos europeos, así como de comunicación con ellos.

El Defensor del Pueblo tramitó tres asuntos relativos a excepciones al acceso público.

En el asunto **1844/2005/GG**, el Defensor del Pueblo consideró que una referencia general a los riesgos de revelación percibidos para el proceso interno de toma de decisiones no bastaría para justificar la aplicación del párrafo segundo del apartado 3 del artículo 4 del Reglamento 1049/2001<sup>11</sup>. Aunque la Comisión había presentado argumentos relativos al documento concreto, el Defensor del Pueblo consideró, tras estudiar el documento, que la Comisión no había demostrado que la revelación perjudicaría gravemente el proceso de toma de decisiones de la Comisión.

En el asunto **3269/2005/TN**, el Defensor del Pueblo consideró que la letra b) del apartado 1 del artículo 4 del Reglamento (la intimidad y la integridad de la persona) no justificaba la decisión de la Comisión de borrar de un documento los nombres de los grupos de interés de la industria. Para ello se basaba en el documento informativo sobre el acceso público a los documentos y la protección de datos publicado por el Supervisor Europeo de Protección de Datos, a quien el Defensor del Pueblo también consultó sobre el asunto. Por otra parte, en el asunto **2740/2006/TN** el Defensor del Pueblo insistió la necesidad de transparencia en las actividades de los grupos de presión.

En el asunto **948/2006/BU**, el Defensor del Pueblo reconoció que la doble función del Banco Europeo de Inversiones, como institución bancaria y como órgano comunitario, se refleja en las disposiciones

<sup>10</sup> Reglamento (CE) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.

<sup>11</sup> «Se denegará el acceso a un documento que contenga opiniones para uso interno, en el marco de deliberaciones o consultas previas en el seno de la institución, incluso después de adoptada la decisión, si la divulgación del documento perjudicara gravemente el proceso de toma de decisiones de la institución, salvo que dicha divulgación revista un interés público superior.»



de sus normas sobre el acceso del público a los documentos relativos a la obligación profesional del secreto bancario. El Defensor del Pueblo observó asimismo que el Reglamento 1367/2006<sup>12</sup>, que aplica el Convenio de Aarhus a las instituciones y órganos comunitarios, es vinculante para el BEI. No obstante, dicho Reglamento no estaba en vigor cuando el demandante presentó una solicitud de acceso.

El artículo 11 del Reglamento 1049/2001 obliga a las instituciones a poner a disposición del público un registro de documentos cuyas referencias se incluyan en el registro sin dilación. En el asunto **2350/2005/GG**, el Defensor del Pueblo consideró que, al no existir un registro fácilmente accesible o suficientemente completo, las instituciones de la UE deben estar preparadas para facilitar listas específicas a los ciudadanos que las soliciten, aun cuando la elaboración de éstas constituya una carga considerable.

La aplicación del Reglamento 1049/2001 a las bases de datos electrónicas presenta problemas de carácter técnico y jurídico. En el asunto **1693/2005/PB**, la Comisión afirmó que la información contable que los Estados miembros le facilitaban no constituía un documento, pues los informes que contenían tal información se han pasado a una base de datos y ya no existen como tales. En estos casos, el enfoque de la Comisión consistía en tratar los resultados de las operaciones de extracción rutinarias como documentos. Sin embargo, la Comisión declaró que la información solicitada por el demandante exigiría una reprogramación compleja. Pese a considerar que la postura de la Comisión no era satisfactoria, el Defensor del Pueblo no llevó a cabo gestiones adicionales, pues las cuestiones jurídicas eran nuevas y complejas y podían ser examinadas por el legislador comunitario, desde un punto de vista general, en el contexto de la reforma anunciada del Reglamento 1049/2001.

En el asunto **2370/2005/OV**, la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) accedió a facilitar información a tres preguntas planteadas por la demandante.

### *Protección de datos*

Se adoptaron dos decisiones en relación con reclamaciones que planteaban, entre otras cosas, cuestiones relativas al derecho de protección de los datos de los demandantes.

El asunto **452/2005/BU** se refería a la publicación no autorizada de los nombres de los candidatos a un puesto de director de una Representación de la Comisión. El Supervisor Europeo de Protección de Datos facilitó al Defensor del Pueblo información acerca de sus investigaciones sobre el asunto. En las observaciones que presentó al Defensor del Pueblo, la Comisión se declaró incapaz de identificar el origen de la filtración, pues no podía averiguar qué personas tenían acceso a los datos personales afectados. El Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico en el que afirmaba que ello era incompatible con las obligaciones que el Reglamento 45/2001<sup>13</sup> impone a la Comisión.

El asunto **183/2006/MF** se refería a la respuesta de Europol a la petición en que la demandante expresaba su deseo de conocer de qué información sobre ella disponía Europol. La decisión del Defensor del Pueblo dejó abierta la cuestión de la relación existente entre el Comité de recursos establecido en virtud del Convenio Europol y el papel que al propio Defensor del Pueblo le asigna el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea. En el caso que nos ocupa, la demandante no facilitaba información concreta que apoyase su declaración contra la decisión de Europol. Por otra parte, el Comité de recursos pidió disculpas a la demandante por un error que cometió en la respuesta a su recurso y lo corrigió.

<sup>12</sup> Reglamento (CE) nº 1367/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de septiembre de 2006, relativo a la aplicación, a las instituciones y a los organismos comunitarios, de las disposiciones del Convenio de Aarhus sobre el acceso a la información, la participación del público en la toma de decisiones y el acceso a la justicia en materia de medio ambiente, DO 2006 L 264, p. 13.

<sup>13</sup> Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos, DO 2001 L 8, p. 1.



En 2007, el Defensor del Pueblo se puso en contacto con el Supervisor Europeo de Protección de Datos en relación con ocho asuntos, en virtud del Memorandum de acuerdo firmado el 30 de noviembre de 2006. En seis de los casos, a finales de 2007 la investigación del Defensor del Pueblo seguía su curso. Los dos casos archivados en 2007 ya se han mencionado (452/2005/BU y 3269/2005/TN).

### La Comisión como «guardiana de los Tratados»

El Estado de Derecho constituye uno de los principios fundacionales de la Unión Europea. Una de las obligaciones más importantes de la Comisión es actuar como «guardiana de los Tratados»<sup>14</sup>. El artículo 226 del Tratado CE establece un procedimiento general, en virtud del cual la Comisión puede investigar y remitir al Tribunal de Justicia los casos de presuntos incumplimientos del Derecho comunitario por parte de los Estados miembros. La Comisión puede actuar por propia iniciativa, sobre la base de reclamaciones o en respuesta a la solicitud del Parlamento Europeo de tramitar las peticiones de los ciudadanos dirigidas a él en virtud del artículo 194 del Tratado CE. En relación con asuntos específicos, como por ejemplo ayudas estatales ilegales, se aplican otros procedimientos.

Las reclamaciones que están fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo a menudo se refieren a supuestas infracciones del Derecho comunitario por parte de los Estados miembros. En muchos casos, estos asuntos pueden ser tramitados de manera más eficiente por otro miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo. No obstante, en algunos casos el Defensor del Pueblo considera oportuno transferir la reclamación a la Comisión. La anterior sección 2.5 proporciona ejemplos de ambos enfoques.

El Defensor del Pueblo Europeo recibe y tramita las reclamaciones contra la Comisión, en su calidad de guardiana de los Tratados. Si el Defensor del Pueblo abre una investigación a raíz de una reclamación de este tipo se cuidará siempre de explicar al demandante, en caso necesario, que en el marco de dicha investigación no se examinará si existe un caso de infracción, dado que el Defensor del Pueblo Europeo no tiene competencia para investigar las acciones de las autoridades de los Estados miembros.

El capítulo 3 contiene resúmenes de seis decisiones que ilustran cómo el Defensor del Pueblo trata las reclamaciones contra la Comisión en su papel de guardiana de los Tratados.

Por lo que se refiere a las obligaciones de procedimiento de la Comisión con respecto a los demandantes, el principal punto de referencia del Defensor del Pueblo es una Comunicación publicada por la Comisión en 2002<sup>15</sup>, en respuesta a una crítica formal del Defensor del Pueblo. La Comunicación estipula que, por regla general, los servicios de la Comisión instruirán las denuncias registradas con miras a adoptar una decisión de emplazamiento o de archivo en un plazo máximo de un año a partir del registro de la denuncia por la Secretaría General. El punto 3 de la Comunicación define las circunstancias bajo las cuales la Secretaría General tiene derecho a no registrar la correspondencia como reclamación y exige que se informe al respecto al demandante por correspondencia ordinaria. En el asunto 446/2007/WP, el Defensor del Pueblo insistió en la necesidad de que esta última disposición se aplicase correctamente.

El asunto 3453/2005/GG se refería a la tramitación, por parte de la Comisión, de una reclamación sobre la no aplicación de la Directiva sobre el tiempo de trabajo. En un informe especial presentado al Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo consideraba que la indudable discreción de la Comisión en los asuntos relacionados con supuestas infracciones del Derecho comunitario por los

<sup>14</sup> El artículo 211 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea establece que la Comisión debe velar «por la aplicación de las disposiciones del presente Tratado, así como de las disposiciones adoptadas por las instituciones en virtud de este mismo Tratado».

<sup>15</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del derecho comunitario, DO 2002 C 244, p. 5.



Estados miembros no la autoriza a posponer indefinidamente la conclusión sobre una reclamación basándose en que la legislación aplicable se podría modificar en el futuro. El Defensor del Pueblo insistió también en el asunto **962/2006/OV** en que la discreción de la Comisión cuando tramita reclamaciones por infracción no hace inaplicable el principio general de que las decisiones se han de tomar en un periodo de tiempo razonable.

Un Defensor del Pueblo regional presentó una reclamación por la falta de respuesta adecuada de la Comisión a unas peticiones relativas a la conformidad de ciertas disposiciones del derecho regional con el Derecho comunitario (asunto **3386/2005/WP**). La Comisión dio explicaciones detalladas en el marco de la investigación del Defensor del Pueblo Europeo, y de esta forma satisfizo al demandante.

Dos reclamaciones plantearon cuestiones referentes a la relación entre la función de las autoridades nacionales y la de la Comisión a la hora de garantizar la aplicación del Derecho comunitario en materia de medio ambiente y de tramitar reclamaciones. En el asunto **3660/2004/PB**, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión había dado una explicación razonable de su función estratégica en relación con la aplicación de la Directiva sobre hábitats<sup>16</sup> y de la Directiva de residuos<sup>17</sup>. En el asunto **2725/2004/(PB)ID**, el Defensor del Pueblo aclaró también su propia función en la investigación de reclamaciones contra la Comisión en relación con las evaluaciones de las repercusiones sobre el medio ambiente de conformidad con la Directiva 85/337<sup>18</sup>.

En el asunto **1166/2006/WP**, el Defensor del Pueblo señaló que la legislación comunitaria relativa a la cooperación judicial en materia penal se sigue decidiendo principalmente por procedimientos intergubernamentales, con lo que las posibilidades de que la Comisión actúe se ven considerablemente limitadas. El Defensor del Pueblo aceptó como razonable el argumento de la Comisión de que no es necesario que ésta prosiga el caso, pues en la actualidad los tribunales italianos suelen aceptar la aplicación del principio *ne bis in idem*, que prohíbe que se incoen dos procedimientos por la misma causa.

En el asunto **943/2006/MHZ**, el Defensor del Pueblo no constató mala administración en la investigación de la Comisión que dio lugar a la adopción de medidas antidumping provisionales sobre la importación de ciertos calzados. En su decisión, el Defensor del Pueblo señalaba asimismo el carácter limitado de su análisis en casos relativos a cuestiones económicas complejas.

## Licitaciones, contratos<sup>19</sup> y subvenciones

El Defensor del Pueblo recibe y tramita reclamaciones relativas a la adjudicación, a la no adjudicación y a la administración de contratos. Sin embargo, cuando se plantea la cuestión de un incumplimiento de contrato, el Defensor del Pueblo limita su investigación a examinar si la institución u órgano comunitario correspondiente ha explicado de forma coherente y razonable cuál es el fundamento jurídico que sustenta sus acciones y si justifica los motivos que alega para defender su posición contractual de forma adecuada.

El capítulo 3 contiene los resúmenes de ocho decisiones que ilustran la labor del Defensor del Pueblo en relación con reclamaciones de este tipo.

Cuatro de los asuntos se refieren a licitaciones. En el asunto **3693/2005/ID**, el Defensor del Pueblo tomó en consideración el principio de igualdad de trato de los licitadores y la correspondiente obligación de transparencia en los procedimientos de licitación. En este caso concreto, la Comisión

<sup>16</sup> Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de mayo de 1992, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, DO 1992 L 206, p. 7.

<sup>17</sup> Directiva 75/442/CEE del Consejo, de 15 de julio de 1975, relativa a los residuos, DO 1975 L 194, p. 39.

<sup>18</sup> Directiva 85/337/CEE del Consejo, de 27 de junio de 1985, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente, DO 1985 L 175, p. 40.

<sup>19</sup> Las reclamaciones relativas a los contratos *laborales* se tratan en la subsección «Cuestiones de personal».



no justificó adecuadamente el rechazo de una oferta, pero el Defensor del Pueblo no pudo aceptar el remedio que pretendía el demandante, pues los contratos ya se habían adjudicado, estaban firmados y se estaban ejecutando. En otros tres casos se consiguieron resultados satisfactorios para los demandantes. En los asuntos **1858/2005/BB** y **1859/2005/BB**, el antiguo Observatorio europeo del Racismo y la Xenofobia aceptó una solución amistosa por la que informaba mejor a un licitador descartado sobre la comparación de su oferta con la de la organización ganadora. En el asunto **2633/2006/WP**, la Comisión revisó su evaluación de la calidad de una oferta de servicios de traducción y ofreció un contrato marco al demandante.

Otros tres asuntos relativos a litigios financieros con la Comisión se resolvieron también de modo satisfactorio. En los asuntos **3495/2006/GG** y **1471/2007/(CC)/RT**, la Comisión abonó rápidamente los pagos adicionales reclamados por los demandantes, una universidad alemana y una empresa francesa de consultoría, respectivamente. En el asunto **2577/2004/OV**, la Comisión aceptó la propuesta de solución amistosa del Defensor del Pueblo y redujo el importe que tenía que reembolsarle un contratista. En el asunto **2468/2004/OV**, la Comisión bloqueó un pago a la empresa demandante y la incluyó en la lista de su sistema de alerta rápida. El Defensor del Pueblo no constató mala administración en relación con el importe del pago bloqueado, pero criticó a la Comisión por mantener a la empresa en la lista del sistema de alerta rápida.

### Cuestiones de personal

El capítulo 3 contiene ocho resúmenes de decisiones sobre reclamaciones referentes a cuestiones de personal, que ilustran la variedad de las reclamaciones que se tramitan en esta categoría. De éstas, cinco versan sobre procedimientos de contratación, dos se refieren a las relaciones de empleo dentro de las instituciones y órganos y una trata de una solicitud de beca. Cuatro de los casos se mencionarán aquí.

El asunto **3346/2004/ELB** se refería a la obligación impuesta por la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) de que los candidatos se registren y se comuniquen con ella en línea. El Defensor del Pueblo aceptó las justificaciones generales de la EPSO en relación con esta exigencia, pero le recomendó que estuviese dispuesta a tomar en consideración peticiones de excepción adecuadamente razonadas. La EPSO rechazó el proyecto de recomendación, principalmente por su propia conveniencia administrativa. En el asunto **3114/2005/MHZ**, el Defensor del Pueblo criticó los requisitos lingüísticos de los concursos abiertos organizados por la EPSO tras la ampliación de la Unión de 2004.

La decisión sobre el asunto **3278/2004/ELB** acogía con satisfacción el compromiso del Parlamento Europeo de revisar las condiciones de participación de las mujeres lactantes en los concursos, y pedía al Parlamento que se asegurara de que las normas pertinentes reflejan un equilibrio cuidadoso y justo de los intereses existentes y los principios aplicables, incluido el principio de igualdad de trato de los candidatos. En el asunto **2825/2004/OV**, el Defensor del Pueblo no encontró mala administración por parte del Parlamento Europeo en relación con una supuesta interferencia política en el nombramiento del Jefe de la Oficina de información del Parlamento en un Estado miembro.

Además de lo anterior, la investigación de oficio sobre la integración de las personas con discapacidad en la Comisión Europea (**OI/3/2003/JMA**) afectó también a cuestiones de empleo y avanzó en varios ámbitos.

### Otras cuestiones

El capítulo 3 también contiene una serie de resúmenes de decisiones sobre reclamaciones que quedan fuera de las categorías tratadas en las subsecciones anteriores. A continuación, se hará referencia a seis de estos asuntos.

El Defensor del Pueblo tramitó tres reclamaciones contra la Comisión relativas a la exactitud de la información, dos de las cuales (**1475/2005/(IP)GG** y **1476/2005/(BB)GG**) se referían al material



informativo sobre los derechos de los pasajeros de líneas aéreas. El Defensor del Pueblo concluyó que algunas de las declaraciones criticadas por los demandantes eran, efectivamente, incorrectas y engañosas. La Comisión aceptó los proyectos de recomendación para corregir el material. En el asunto **2403/2006/(WP)BEH**, que se refería a una información supuestamente errónea sobre un sitio web de la Comisión, el Defensor del Pueblo no encontró mala administración. El Defensor del Pueblo señaló que la obligación de corrección y precisión no impedía a la Comisión simplificar la información de modo que fuera lo más accesible posible para el público destinatario.

El asunto **1103/2006/BU** se refería a una decisión de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) relativa a la base de certificación de tipo de ciertos aviones. Tras analizar las disposiciones jurídicas pertinentes, el Defensor del Pueblo no quedó convencido de que el fundamento jurídico de la decisión fuera suficiente. En respuesta a una propuesta de solución amistosa, la EASA declaró que había conseguido la información necesaria para expedir un certificado de tipo y, por lo tanto, había rechazado la decisión impugnada.

El Defensor del Pueblo formuló más observaciones en dos decisiones sobre reclamaciones contra el Banco Europeo de Inversiones (BEI) presentadas por ONG polacas que trabajan en el medio ambiente. En el asunto **1779/2006/MHZ**, las observaciones animaron al BEI a plantearse la posibilidad de crear canales de comunicación con controles nacionales y regionales adecuados y a pedirles información. Dichos controles podían ser, por ejemplo, defensores del pueblo, que podían servir como fuentes de información adicional sobre el cumplimiento de la legislación europea y nacional en los proyectos financiados por el BEI. En el asunto **1807/2006/MHZ**, el Defensor del Pueblo señaló que los demandantes habían desempeñado un valioso papel a la hora de llamar la atención del BEI sobre información pertinente que previamente no conocía. El Defensor del Pueblo animó al BEI a seguir contrayendo compromisos constructivos con las ONG.



# RESÚMENES DE DECISIONES



3





### 3 RESÚMENES DE DECISIONES

Este capítulo comprende una selección de resúmenes de decisiones adoptadas por el Defensor del Pueblo en 2006 que ilustran la variedad de temas e instituciones a los que se refieren las reclamaciones y las investigaciones de oficio. Incluye resúmenes de todas las decisiones mencionadas en el análisis temático del capítulo 2. Los resúmenes de las decisiones sobre las reclamaciones están organizados, en primer lugar, en función del tipo de conclusión o resultado y, después, en función de la institución o el órgano afectado. Al final del capítulo se incluyen resúmenes de las decisiones correspondientes a las investigaciones de oficio y un ejemplo de consulta de un defensor del pueblo nacional.

En cada subsección de este capítulo se presentan los asuntos siguiendo un número de orden. Por ejemplo, en la subsección de la Comisión Europea de la sección 3.1, el asunto 1166/2006/WP precede al asunto 2280/2006/MF. La versión íntegra de la decisión tomada en cada uno de los asuntos incluidos en este capítulo se puede consultar en la sección de las decisiones del sitio web del Defensor del Pueblo Europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Se puede acceder a la decisión correspondiente utilizando el número de asunto. La versión íntegra de la decisión se puede consultar en el sitio web en inglés y, en caso que sea diferente, en la lengua del demandante. También se puede solicitar un ejemplar impreso de la decisión en su versión íntegra, tal como aparece en el sitio web, a la Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo.

#### 3.1 ASUNTOS EN LOS QUE NO SE CONSTATÓ MALA ADMINISTRACIÓN



##### Comisión Europea

###### **Supuesto incumplimiento de las directivas medioambientales en relación con un proyecto de una presa en Portugal**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 2725/2004/(PB)ID contra la Comisión Europea*

Los demandantes presentaron una reclamación contra la Comisión por infracción relacionada con el proyecto de construcción de la presa y embalse de Alqueva en Portugal. En su reclamación ante el Defensor del Pueblo argumentaron, de forma resumida, que la Comisión no había adoptado medidas para garantizar el cumplimiento de la Directiva 85/337<sup>1</sup> y de la Directiva 92/43<sup>2</sup> en relación con el citado proyecto.

El Defensor de Pueblo señaló que la mejor forma de alcanzar los objetivos de la Directiva 85/337 consiste en la presentación de los argumentos sobre la adecuación e idoneidad de la evaluación del

<sup>1</sup> Directiva 85/337/CEE del Consejo, de 27 de junio de 1985, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente, DO 1958 L 175, p. 40.

<sup>2</sup> Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de mayo de 1992, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, DO 1992 L 206, p. 7.



impacto ambiental (EIA) prevista en los artículos 3 y 5 de la Directiva ante las autoridades nacionales y en el correspondiente análisis por éstas durante el procedimiento de autorización de la obra, de acuerdo con los artículos 6 y 8 de la misma Directiva. Puesto que la Comisión está obligada a garantizar el cumplimiento del artículo 8 de la Directiva, debe actuar diligentemente cuando se formule la correspondiente alegación en una reclamación relativa a la concesión por un Estado miembro de una autorización de obra que vulnere el mencionado artículo 8. Sin embargo, en el presente asunto los demandantes no habían formulado tal alegación específica.

El Defensor del Pueblo examinó asimismo la situación que se plantea cuando las alegaciones de incumplimiento de los artículos 3 y 5 de la Directiva 85/337 se someten *directamente* a la Comisión a través de una reclamación por infracción. Una conclusión del Defensor del Pueblo en la que se considerase que el rechazo de dichas alegaciones por parte de la Comisión constituía un supuesto de mala administración presupondría aceptar, dada la índole científica y técnica del contenido de la EIA, que la reclamación por infracción contenía alegaciones y elementos probatorios demostrativos de que el Estado miembro cometió un error de evaluación manifiesto al considerar que la EIA cumplía los requisitos de los artículos 3 y 5 de la Directiva. En el presente asunto, los demandantes no habían acreditado la presentación de argumentos pertinentes demostrativos, de forma suficientemente específica y convincente, de dicho error de evaluación manifiesto.

Respecto a los yacimientos arqueológicos que, al parecer, se descubrieron durante la ejecución del proyecto, el Defensor del Pueblo señaló la existencia de una duda importante y objetivamente razonable sobre la aplicabilidad de la Directiva 85/337. Más aún, el argumento de los demandantes referente a la independencia de la EIA objeto de controversia negaba básicamente la prudencia e idoneidad de la Directiva. Por lo tanto, no había un supuesto caso de mala administración.

En lo que respecta a la protección del lince ibérico y al cumplimiento de la Directiva 92/43, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que los demandantes no habían probado la presentación a la Comisión de argumentos suficientemente específicos y debidamente razonados para demostrar que la lista portuguesa de lugares identificables como de importancia comunitaria fuese errónea, o que Portugal hubiese incumplido las obligaciones derivadas del artículo 12 de la Directiva.

En virtud de lo anterior, y una vez tenida en cuenta la información facilitada por la Comisión sobre la EIA del proyecto, solicitada antes de conceder la financiación comunitaria, así como las restantes medidas adoptadas para velar por el respeto de la legislación medioambiental en relación con el mismo, el Defensor del Pueblo consideró que las alegaciones de los demandantes no estaban fundamentadas.

### **Falta de actuación en una reclamación sobre la infracción de la legislación medioambiental**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3660/2004/PB contra la Comisión Europea*

La demandante expresaba en su reclamación dirigida a la Comisión que Irlanda estaba incumpliendo la Directiva Hábitats<sup>3</sup>. A su modo de ver, Irlanda debería haber incluido un determinado humedal en la lista de lugares enviada a la Comisión para el establecimiento de la Red Natura 2000. La Comisión decidió no actuar sobre el caso porque no resultaba evidente que el humedal en cuestión se adecuara a la descripción científica de hábitats incluida en la Directiva y porque era necesario disponer de información ecológica más detallada al respecto. La demandante alegó al Defensor del Pueblo que la Comisión no había procedido correctamente al no actuar en la cuestión planteada con el argumento de que la Comisión no había explicado por qué el humedal en cuestión no entraba en el ámbito de aplicación de la Directiva Hábitats.

<sup>3</sup>

Directiva 92/43/CEE del Consejo de 21 de mayo de 1992 relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, DO 1992 L 206, p. 7.



Tras examinar las disposiciones legales relevantes y la jurisprudencia, el Defensor del Pueblo constató que la Comisión puede, dentro de lo razonable, solicitar información científica en la que apoyar las alegaciones sobre vulneración de la Directiva Hábitats. Esta información consiste, en concreto, en datos científicos fiables y específicos tanto sobre la naturaleza como sobre el tipo de protección, de acuerdo con la Directiva, del lugar en cuestión, al menos si sus características no resultan aparentes a primera vista. A la luz de todo lo anterior, el Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión había proporcionado explicaciones satisfactorias por la omisión objeto de reclamación, hecho que parecía razonable. Así pues, constató que no hubo mala administración al respecto.

La reclamación de la demandante hacía asimismo referencia a la decisión de la Comisión de no actuar ante los argumentos aducidos sobre el posible incumplimiento de la Directiva sobre residuos<sup>4</sup>. La demandante había descrito el vertido de residuos en el humedal en cuestión. La Comisión razonó su decisión afirmando, en resumen, que i) garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental comunitaria era, en primera instancia, responsabilidad de los Estados miembros; ii) un litigio iniciado por la Comisión contra Irlanda en relación precisamente con la Directiva sobre residuos le había dado la razón a la Comisión (asunto C-494/01); iii) en caso de infracciones generales y continuadas de la legislación comunitaria, era más eficaz emplear los recursos administrativos de la Comisión para llevar a cabo una reforma estructural y iv) una de las reformas logradas en Irlanda fue la creación en 2003 de una Oficina para el cumplimiento de la legislación medioambiental (Office of Environmental Enforcement, OEE), a la que la demandante podía acudir para presentar su protesta concreta.

El Defensor del Pueblo consideró satisfactorias las explicaciones aportadas por la Comisión en este caso y señaló, además, que la Comisión había dado a la demandante consejos útiles y relevantes. Por tanto, no constató mala administración por lo que respecta a esta parte del asunto.

### Falta de recurso judicial contra una sanción disciplinaria en una Escuela Europea

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3323/2005/WP contra la Comisión Europea*

Un alumno de la Escuela Europea de Munich fue expulsado durante 38 días lectivos por haber sido considerado responsable, junto con dos de sus compañeros de clase, de haber echado dos chinchetas en un cuenco de sopa del comedor escolar. La madre del alumno se opuso a esta decisión, pues afirmaba que su hijo no estaba al corriente de que sus compañeros habían llevado a la práctica lo que él había expresado como una idea. Cuando la Sala de Recursos de la Escuela declaró no ser competente para conocer del caso, llevó el asunto ante un tribunal administrativo alemán. Sin embargo, el tribunal sostuvo que el asunto no era competencia de la justicia alemana. Por lo tanto, la madre del alumno recurrió al Defensor del Pueblo.

Dado que las Escuelas Europeas no son instituciones ni órganos comunitarios, el Defensor del Pueblo pidió un dictamen a la Comisión, pues ésta tenía cierta responsabilidad en el funcionamiento de estos centros, por estar representada en su Consejo Superior y contribuir de manera importante a su financiación.

La Comisión sostenía que, en virtud de una nueva versión de las normas aplicables, la Sala de Recursos era competente para conocer de casos como el de la demandante. Añadió que no veía objeción alguna en que la Sala de Recursos aceptara su competencia para conocer las decisiones adoptadas, en tales casos, en virtud de la versión anterior de las normas. Así pues, la Comisión aconsejó a la demandante que volviera a presentar el asunto a la Sala de Recursos. Sin embargo, a falta de una disposición expresa de retroactividad, la Sala de Recursos rechazó la nueva petición.

El Defensor del Pueblo señaló que el asunto derivaba de una medida especialmente grave adoptada por una Escuela Europea y que se corría el riesgo de que la demandante se quedase sin protección

4

Directiva del Consejo 75/442/CEE de 15 de julio de 1975 relativa a los residuos, DO 1975 L 194, p. 39.



jurídica adecuada. Consideraba que la importancia de la participación de la Comisión en el sistema de las Escuelas Europeas la obliga a desempeñar un papel activo a la hora de garantizar que las Escuelas respetan los principios de buena administración. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo sugirió que la Comisión garantizase la presentación al Consejo Superior de una propuesta de modificación de las normas pertinentes.

La Comisión recordó que ya había llamado la atención del Consejo Superior sobre esta cuestión, pero que era el único miembro partidario de una ampliación retroactiva de las competencias de la Sala de Recursos. No obstante, añadió que, dado que estaba convencida de su postura, había insistido en que el Secretario General de las Escuelas Europeas volviese a ocuparse del asunto. Finalmente, la cuestión se presentó al Consejo Superior por procedimiento escrito, pero el resultado aún no estaba claro cuando el Defensor del Pueblo emitió su valoración del asunto.

El Defensor del Pueblo agradeció los esfuerzos continuos de la Comisión y archivó el asunto tras constatar que no había habido mala administración por parte de la institución. No obstante, dado que el problema de la demandante seguía sin resolverse, el Defensor del Pueblo decidió informar del asunto al nuevo Secretario General de las Escuelas Europeas y al Gobierno alemán.

## Medidas provisionales antidumping

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 943/2006/MHZ contra la Comisión Europea*

El demandante era parte interesada en la investigación de la Comisión que dio lugar al establecimiento de un derecho antidumping provisional sobre las importaciones de determinado calzado con parte superior de cuero procedentes de la República Popular China y de Vietnam<sup>5</sup>. Antes de la adopción del Reglamento, la Comisión publicó en su sitio web información sobre las medidas antidumping en cuestión y el demandante le solicitó que le revelara sus conclusiones y le diera la oportunidad de exponer sus puntos de vista. La Comisión denegó la solicitud.

En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante alegaba que la Comisión (i) no había garantizado su derecho de defensa y había incumplido el principio de buena administración al no revelar sus conclusiones antes de la adopción formal de las medidas provisionales y al denegar la solicitud de 13 de marzo 2006 en la que el propio demandante pedía que se le diera la oportunidad de exponer sus observaciones; (ii) había incumplido el principio de proporcionalidad (el demandante alegaba que la Comisión no había respetado el «justo equilibrio» entre los intereses de los consumidores y las empresas a las que se aplicaban los derechos antidumping, por una parte, y de las empresas a las que no se aplicaban éstos, por otra); (iii) había basado su decisión en datos incorrectos (el demandante hacía referencia a la publicación correspondiente en el sitio web de la Comisión) y había elegido indebidamente Brasil como país de referencia y (iv) había actuado de forma no transparente, al no revelar la identidad de los productores comunitarios demandantes y de los productores comunitarios objeto de muestreo.

El demandante alegaba que la Comisión debía retirar su Reglamento por el que se había establecido un derecho antidumping provisional sobre determinado calzado de cuero procedente de la República Popular China y de Vietnam y devolver los derechos ya cobrados. En sus observaciones, el demandante mantenía sus alegaciones y reclamaciones.

En su informe, la Comisión señaló que, conforme al Reglamento básico antidumping<sup>6</sup>, no estaba obligada a revelar sus conclusiones antes del establecimiento de las medidas provisionales y rechazó la existencia de una vulneración del derecho de defensa del demandante y de cualesquiera errores y falta de transparencia, haciendo referencia a su exposición de motivos del Reglamento (CE) n° 553/2006.

<sup>5</sup> Reglamento (CE) n° 553/2006 de la Comisión, DO 2006 L 98, p. 3.

<sup>6</sup> Reglamento del Consejo (CE) n° 384/96, modificado por el Reglamento del Consejo (CE) n° 461/2004.



El Defensor del Pueblo no apreció ningún supuesto de mala administración. Subrayó que la reclamación hacía referencia a medidas provisionales de carácter específico que podían ser objeto de modificación posterior. Señaló también el carácter limitado del examen por parte del Defensor del Pueblo de las cuestiones relativas a asuntos económicos complejos. Para adoptar su decisión, el Defensor del Pueblo tuvo en cuenta el Libro Verde de la Comisión<sup>7</sup>, sometido entre tanto a consulta pública y que refleja la cuestión planteada por el demandante.

### Supuesta falta de actuación en materia penal

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 1166/2006/WP contra la Comisión Europea*

El demandante, un ciudadano alemán, fue condenado por tenencia ilícita de armas por un tribunal alemán en 1997. La sentencia fue suspendida. Sin embargo, en 1998, el demandante fue sentenciado, *in absentia*, a 16 años de cárcel por un tribunal italiano. En 2002 fue arrestado sobre la base de una orden de detención internacional y desde entonces ha permanecido en prisión.

En 2003, el abogado del demandante informó a la Comisión sobre el caso. Alegó que el tribunal italiano había violado el principio *ne bis in idem*, que prohíbe que se inicien dos procedimientos jurisdiccionales por el mismo objeto de litigio. La Comisión se interesó por el caso. Sin embargo, explicó que no tenía competencia para revisar las decisiones de los tribunales competentes y que no existía posibilidad de iniciar un procedimiento de infracción contra un Estado miembro en materia penal. La única vía posible de actuación sería elevar el caso, en virtud del apartado 7 del artículo 35 del Tratado UE, ante el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas para que se pronunciase sobre la interpretación de un acuerdo, por ejemplo el Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen, que estableció el principio *ne bis in idem* en el ámbito europeo. Sin embargo, dado que faltaba cierta información, la Comisión aconsejó al abogado que recurriera nuevamente en el ámbito nacional. En 2005, y tras la decisión negativa de un tribunal de apelación italiano, la Comisión concluyó que no existían motivos suficientes para que actuase.

En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante argumentó que la Comisión debería haber actuado. Añadió que había seguido el consejo de la Comisión sólo para proporcionarle una base sobre la que actuar. Puesto que la Comisión finalmente no actuó, le había hecho perder dinero en su representación legal.

En sus observaciones, la Comisión explicó que había mencionado el apartado 7 del artículo 35 del Tratado UE porque el tribunal italiano había fallado en 1998 que el principio *ne bis in idem* no era de aplicación en Italia. Sin embargo, este fallo no se había mantenido en resoluciones posteriores de los tribunales italianos. Por lo tanto, no había muestras de desacuerdo general entre la Comisión e Italia. La Comisión hizo hincapié en que no había prometido iniciar actuación alguna contra Italia en el caso de una resolución negativa por parte del tribunal de apelación italiano y que la resolución negativa no implicaba que su consejo fuera incorrecto o en contra de los intereses del demandante.

El Defensor del Pueblo recordó que el Derecho comunitario relativo a la colaboración judicial en materia penal se sigue estableciendo en gran parte mediante procedimientos intergubernamentales, por lo que las posibilidades de actuar de la Comisión se ven bastante limitadas. Asimismo llamó la atención sobre el hecho de que la redacción de las cartas de la Comisión era extremadamente prudente. La Comisión no se comprometió a actuar, sino que anunció que analizaría posibles pasos adicionales una vez se hubiera obtenido la información complementaria. Además, el argumento esgrimido por la Comisión para no llevar a cabo gestiones adicionales, a saber, que los tribunales italianos actualmente aceptaban de forma general la aplicación del principio *ne bis in idem*, parecía razonable.

Por lo tanto, el Defensor del Pueblo archivó el asunto sin haber constatado mala administración.

7

COM(2006) 763.



## Presunta falta de respuesta a la solicitud de una universidad turcochipriota

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 2280/2006/MF contra la Comisión Europea*

El demandante era el rector de la Universidad del Mediterráneo Oriental (UMO), institución de enseñanza turcochipriota situada en el norte de Chipre. En octubre de 2004, la EMU solicitó a la Comisión una Carta Universitaria Erasmus (CUE). Una de las condiciones previas para la obtención de la CUE era que la «autoridad nacional en materia de educación» confirmase el carácter de la UMO como institución de enseñanza superior. Según el demandante, el Ministerio de Educación de Chipre denegó el reconocimiento de ese estatuto a la UMO.

En su reclamación ante el Defensor del Pueblo, el demandante alegaba que la Comisión no había respondido en un plazo de tiempo razonable a la solicitud de una CUE presentada por la UMO, ni había dado ninguna explicación por ese injustificado retraso.

En su informe, la Comisión afirmó que el motivo de la supuesta falta de respuesta rápida y oficial a la solicitud de la UMO había sido la falta de confirmación por parte de la autoridad competente de que esta institución reuniese las condiciones de admisión. El 12 de mayo de 2005, la Comisión había remitido un escrito a la UMO confirmando oficialmente que su solicitud de CUE no podía ser atendida, al no haber sido reconocida por la autoridad nacional competente como elegible para participar en el programa Sócrates/Erasmus.

El Defensor del Pueblo consideró que el plazo transcurrido desde la presentación de la solicitud de la UMO y la respuesta de la Comisión del 12 de mayo de 2005 no se había debido a retrasos atribuibles a la Comisión, sino aparentemente a la negativa de la propia UMO a solicitar al Ministerio de Educación de Nicosia su reconocimiento como institución de enseñanza superior. El tema del cumplimiento de los criterios de admisión planteaba cuestiones delicadas como consecuencia de la situación política de Chipre. La Comisión no podía ser considerada responsable de los retrasos relacionados directamente con esta situación política. Parece, por otra parte, que la Comisión informó periódicamente al demandante sobre las gestiones realizadas para confirmar si su solicitud cumplía los requisitos de admisión. El Defensor del Pueblo consideró además que no era competencia de la Comisión dar explicaciones detalladas sobre la conducta de otras instancias.

El Defensor del Pueblo manifestó su satisfacción por el hecho de que la Comisión hubiese encontrado una solución práctica alternativa que podría ser de utilidad para los estudiantes y profesores del norte de Chipre proporcionándoles oportunidades similares a las derivadas de la EUC.

Por consiguiente, el Defensor del Pueblo no apreció que hubiera habido mala administración de la Comisión en lo relativo a las alegaciones del demandante.

## Supuesta información inexacta en el sitio Web de la Comisión

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 2403/2006/(WP)BEH (confidencial) contra la Comisión Europea*

La reclamación se refería a la supuesta inexactitud de la información facilitada en el sitio Web de la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea. La página pertinente llevaba por título «Protecting your ideas». En concreto, en la versión alemana de la página se decía que la Comisión actuaría contra «*Diebstahl von geistigem Eigentum*», esto es, literalmente, el «robo de la propiedad intelectual».

A este respecto, el demandante aducía que las «ideas» no podían ser protegidas por derechos de propiedad intelectual, ya que dicha protección estaba reservada a los inventos y a las obras *basadas en ideas*, y que el concepto de «robo» no podía aplicarse a los derechos de propiedad intelectual. Puesto que, en consecuencia, ambas afirmaciones de la Comisión debían considerarse falsas, el demandante pedía a la Comisión que las eliminara para no inducir a confusión al público destinatario.



En su informe, la Comisión indicaba que la información pertinente de su sitio Web formaba parte de una documentación cuya finalidad era proporcionar a los periodistas, pero también al público en general, información sobre temas complejos, por ejemplo la protección de los derechos de propiedad intelectual, en un lenguaje llano y comprensible. Explicaba que el lenguaje utilizado se correspondía con el lenguaje y los conceptos utilizados por otros organismos internacionales. La Comisión declaraba, además, que había recibido reacciones positivas de organizaciones empresariales que habían puesto dicha documentación a disposición de sus miembros. Concluía que las informaciones proporcionadas en el sitio Web cumplían el objetivo consistente en brindar al público general informaciones en un formato claro y comprensible.

El Defensor del Pueblo observó que, en aras a evitar toda información que pudiera inducir a error, los contenidos presentados por la Comisión en sus sitios Web debían ser correctos y exactos. Paralelamente, subrayó que ello no impedía que la Comisión simplificase el contenido de su sitio Web, a fin de que la información presentada en el mismo fuera lo más accesible posible para el público destinatario. Concluía que, si bien no plenamente satisfactorios desde el punto de vista académico, los términos simples y accesibles transmitían a una persona no especializada en la materia una noción básica de lo que lleva aparejada la propiedad intelectual. Puesto que el propósito del sitio Web no era proponer una explicación completa y pormenorizada de los derechos de propiedad intelectual, las expresiones utilizadas eran suficientemente claras. El Defensor del Pueblo constató que dicho punto de vista estaba refrendado por la práctica habitual de las organizaciones internacionales. Tomando como base todo lo anterior, el Defensor del Pueblo no constató mala administración en lo alegado por el demandante.

### Alegación de acusaciones inexactas y difamatorias contra Greenpeace

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 2740/2006/TN contra la Comisión Europea*

Un informe de Greenpeace titulado *El grupo de presión tóxico, o cómo trata la industria química de matar a REACH*<sup>8</sup> aludía a la existencia de unas «puertas giratorias» entre la Comisión y el grupo de presión de la industria química. Con este término se definía la táctica en virtud de la cual funcionarios de la CE y miembros de los grupos de presión «intercambiaban entre sí puestos de trabajo». El informe ilustraba la presunta práctica facilitando información sobre las relaciones de trabajo de determinadas personas con la Comisión y con la industria química.

Con posterioridad, un portavoz de la Comisión comentó, en respuesta a las correspondientes preguntas de los medios de comunicación, que «en cuanto a ... las personas mencionadas, en realidad dos de ellas nunca trabajaron en REACH. Por lo tanto, para mí es un misterio cómo se puede montar una acusación de puertas giratorias o de comportamiento inadecuado. (...) Considero estas alegaciones completamente infundadas, injustas y basadas en una investigación chapucera». Greenpeace presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo, alegando que la Comisión había formulado acusaciones inexactas, engañosas y difamatorias en relación con su estudio.

El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la acusación no había sido probada. Señaló en particular que, examinada en el contexto en que aparecía en el informe<sup>9</sup>, la expresión «puertas giratorias» podía ser interpretada razonablemente en el sentido de que ponía en tela de juicio la integridad de las personas implicadas y el adecuado desempeño de las funciones que les imponía el Estatuto de los funcionarios. Tales imputaciones no habían sido debidamente probadas en el informe, lo que podría ser una explicación razonable de la enérgica reacción del portavoz.

<sup>8</sup> REACH es la nueva normativa europea sobre productos químicos (Reglamento 1907/2006, DO 2006 L 396, p. 1) y significa «Registro, evaluación y autorización de sustancias y preparados químicos».

<sup>9</sup> Por ejemplo, la parte del informe que aludía a las «puertas giratorias» estaba ilustrada con un muñeco movido por un mecanismo de cuerda, y en la primera página del mismo informe figuraba una marioneta manejada por una persona cuyo rostro no podía verse.



Aunque no se constató ningún caso de mala administración en relación con las alegaciones del demandante, el Defensor del Pueblo destacó nuevamente la importancia de la transparencia en las actividades realizadas por los grupos de presión durante los procedimientos legislativos. Reconoció la atención prestada a este extremo por la iniciativa emprendida actualmente por la Comisión con vistas a una mayor apertura<sup>10</sup>, en la que se reconoce que la cuestión de los grupos de presión está ligada también a la conducta de los funcionarios y agentes de la UE, tanto los actuales como los antiguos, y es una materia que se aborda de forma explícita en las disposiciones del Estatuto de los funcionarios. El Defensor del Pueblo recalcó que la aplicación correcta y completa de estas disposiciones resulta esencial para garantizar el logro de altos niveles de transparencia, considerados por la UE como legitimación de toda administración moderna.



## Banco Europeo de Inversiones

### Negativa a dar acceso al público a un contrato financiero

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 948/2006/BU contra el Banco Europeo de Inversiones (BEI)*

Una ONG solicitó al BEI acceso a un contrato financiero correspondiente a un proyecto de modernización ferroviaria en Eslovaquia. Cuando denegó la solicitud, el BEI se basó en una excepción de sus normas sobre el acceso del público a los documentos que mencionaba la obligación del secreto profesional y la ética, las normas y las prácticas profesionales de aplicación en el sector bancario y financiero. No obstante, el BEI informó al demandante de que no se opondría a que el prestatario o el Gobierno eslovaco hiciesen público el contrato financiero.

En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante sostenía que, al delegar la responsabilidad de la publicidad en las autoridades de los Estados miembros, el BEI discrimina a los ciudadanos que no hablan la lengua del Estado miembro de que se trate. El demandante mencionaba asimismo el Convenio de Aarhus, que prevé un derecho individual de acceso a la información medioambiental.

En su dictamen sobre la reclamación, el BEI declaró que, como banco, debía garantizar la confianza mutua con sus homólogos, que tenían el derecho legítimo de esperar que actuara dentro del marco jurídico establecido y no divulgara información protegida por la obligación de confidencialidad bancaria. A este respecto, el BEI se refirió a sus normas sobre el acceso del público, actualizadas desde el 28 de marzo de 2006 dentro de su política de divulgación. Tanto las normas antiguas como las nuevas establecían una excepción en relación con la información cubierta por la obligación de secreto profesional. Las normas nuevas consolidan la postura mencionando explícitamente la no divulgación de los contratos financieros. Por último, el BEI afirmaba estar comprometido a fomentar el acceso a la información y declaraba que, respecto a los documentos no disponibles en todas las lenguas oficiales de la UE, estudiaría la posibilidad de traducir los que se consideren de gran interés.

La decisión del Defensor del Pueblo reconocía el doble papel del BEI como institución bancaria que opera en los mercados financieros y organismo comunitario. El Defensor del Pueblo consideró que el BEI tenía derecho a denegar el acceso basándose en sus antiguas normas, aplicables en aquel momento. El Defensor del Pueblo entendía que, al referirse también a sus nuevas normas, que mencionan explícitamente la no divulgación de los contratos financieros, el BEI indicaba que la práctica establecida era, a la luz de la relación bancaria confidencial entre él mismo y sus socios comerciales, no hacer públicos contratos financieros en ninguna circunstancia, y por lo tanto no valorar la posibilidad de divulgarlos parcialmente. Respecto al Convenio de Aarhus, el Defensor del Pueblo señaló que el

<sup>10</sup>

Puede encontrarse más información sobre esta «Iniciativa europea en favor de la transparencia» en [http://ec.europa.eu/commission\\_barroso/kallas/transparency\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_barroso/kallas/transparency_en.htm)



Reglamento nº 1367/2006<sup>11</sup> es vinculante para el BEI, pero que no entró en vigor hasta el 28 de junio de 2007. Por lo tanto no estaba vigente cuando el demandante presentó la solicitud.

Sobre el posible problema lingüístico con que los ciudadanos se pueden topar al presentar solicitudes a autoridades nacionales, el Defensor del Pueblo formuló una observación más, animando al BEI a estudiar la posibilidad de ponerse en contacto con las autoridades nacionales en el futuro, con el fin de establecer la posibilidad de una divulgación total, o como mínimo parcial, de los contratos financieros a los que los ciudadanos pidan acceso público. De este modo, el BEI podría contribuir eficazmente a mitigar los problemas lingüísticos que algunos ciudadanos pueden encontrar a la hora de presentar a las autoridades del Estado miembro de que se trate las peticiones correspondientes de acceso del público.

### **Supuesto incumplimiento de la legislación nacional de medio ambiente en relación con un proyecto de transporte financiado por el Banco Europeo de Inversiones**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 1779/2006/MHZ contra el Banco Europeo de Inversiones (BEI)*

Una ONG medioambiental polaca denunció que el BEI había cofinanciado el proyecto «Modernización de las carreteras de Polonia» a pesar de no haberse realizado ninguna evaluación estratégica de impacto ambiental del proyecto, como prescribía la legislación nacional de medio ambiente. De acuerdo con la reclamación, el BEI había actuado, por tanto, vulnerando su propia «Declaración medioambiental», en virtud de la cual debe velar por que los proyectos que financie cumplan los principios y normas en materia de medio ambiente establecidos tanto por la legislación de la UE como por la nacional. El demandante alegaba asimismo que el BEI no le había facilitado información sobre la respuesta de las autoridades polacas con las que el propio BEI se había puesto en contacto en relación con su reclamación. El demandante pedía que el BEI suspendiese su financiación en tanto no se aclarase la situación jurídica del proyecto.

En su informe, el BEI declaró que las autoridades polacas (i) tenían la competencia plena para garantizar el cumplimiento de la legislación nacional pertinente y que, tras ponerse en contacto con ellas, (ii) le habían informado de que la normativa nacional aplicable no exigía una evaluación estratégica de impacto ambiental para el proyecto. Además ya había informado entre tanto al demandante de las conclusiones de esas autoridades.

En opinión del Defensor del Pueblo, el BEI podía (i) considerar legítimamente que las autoridades polacas habían cumplido las correspondientes disposiciones legales y (ii) esperar legítimamente que la información facilitada por ellas sobre la aplicación de dichas disposiciones era *fiable*. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo aceptó las razones aducidas por el BEI para confiar en la información facilitada por las mencionadas autoridades al suscribir el préstamo. No halló, por tanto, mala administración en este caso. El Defensor del Pueblo advirtió que, entre tanto, el BEI ya había informado al demandante de las conclusiones de las autoridades polacas. El Defensor del Pueblo, por consiguiente, no estimó necesario proseguir las investigaciones sobre el asunto. Llegó a idénticas conclusiones respecto a la reclamación del demandante, desde el momento que aparentemente el BEI ya había realizado el pago correspondiente.

Se refirió también a las conclusiones del Defensor del Pueblo polaco, al que el demandante había presentado una reclamación paralela contra las autoridades de Polonia. Realizó un comentario adicional a este respecto indicando que, en el futuro, el BEI podría considerar la creación de canales de comunicación e información con los órganos de control nacionales y regionales pertinentes, como son los Defensores del Pueblo, los cuales pueden servir de fuentes de información complementarias sobre la conformidad de los proyectos financiados por el Banco con la legislación nacional y europea.

<sup>11</sup>

Reglamento (CE) nº 1367/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de septiembre de 2006, relativo a la aplicación, a las instituciones y a los organismos comunitarios, de las disposiciones del Convenio de Aarhus sobre el acceso a la información, la participación del público en la toma de decisiones y el acceso a la justicia en materia de medio ambiente, DO 2006 L 264, p. 13.



## Agencia Europea de Medicamentos

### Supuesta falta de información en relación con un antidepresivo

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 2370/2005/OV contra la Agencia Europea de Medicamentos (EMA)*

El esposo de la demandante cometió suicidio cuando se estaba tratando con el antidepresivo Seroxat/Paroxetine. Tras el fallecimiento de su esposo, la demandante se puso en contacto con la Agencia Europea de Medicamentos en relación con la seguridad del medicamento y el riesgo de suicidio. Entre otras cosas, la demandante solicitaba información acerca del informe científico de la Agencia sobre el medicamento. Sin embargo, algunos de los mensajes que envió por correo electrónico no recibieron respuesta. Además, la demandante consideraba que las respuestas de la Agencia eran insatisfactorias. En su reclamación al Defensor del Pueblo, la demandante aseguraba que la Agencia había actuado con falta de transparencia e información ante sus peticiones, que se había producido una demora indebida, que no había sido escuchada en relación con la seguridad y el riesgo de suicidio del medicamento y que la Agencia no había actuado en relación con sus preocupaciones.

En su dictamen, la Agencia declaró que no había respondido a algunos de los mensajes enviados por la demandante por correo electrónico porque eran repetitivos e insustanciales. Sostuvo que, por lo demás, había facilitado a la demandante toda la información necesaria.

Tras un meticuloso análisis de la correspondencia pertinente, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la Agencia no había respondido a tres preguntas de la demandante. Por lo tanto, propuso una solución amistosa e invitó a la Agencia a: (i) disculparse por haber considerado algunos de los correos electrónicos de la demandante repetitivos e insustanciales, y (ii) responder a dichas preguntas. La Agencia aceptó la propuesta del Defensor del Pueblo, pidió disculpas a la demandante y respondió a sus tres preguntas.

En su decisión, el Defensor del Pueblo acogió con satisfacción el hecho de que la Agencia hubiera aceptado su propuesta. No obstante, puesto que la demandante seguía insatisfecha con la carta de disculpa y con las respuestas a sus preguntas, llegó a la conclusión de que no se podía encontrar una solución amistosa. Sin embargo, el Defensor del Pueblo consideró que, dado que la acción emprendida por la Agencia eliminaba las preocupaciones que él había identificado, ya no había mala administración por parte de la Agencia.

Respecto a la alegación de que no se había escuchado a la demandante y de falta de acción por parte de la Agencia, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión, sobre la base de un análisis del procedimiento aplicable a la adopción de autorizaciones de comercialización de medicamentos, de que no había habido mala administración por parte de la Agencia. Por lo tanto, archivó el asunto.

## 3.2 CASOS RESUELTOS POR LA INSTITUCIÓN



### Comisión Europea

#### Supuesto trato insatisfactorio de las solicitudes relativas a la cría de caballos en Austria

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 3386/2005/WP contra la Comisión Europea*

El *Volksanwalt* (Defensor del Pueblo) del Estado federado austriaco de Vorarlberg remitió una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo recibida de un criador de caballos residente en dicho



Estado federado. El demandante consideraba que determinadas normas regionales de los libros genealógicos para ganado caballar no eran conformes a la legislación comunitaria. Además, la reclamación incumbía al formato y al contenido de los documentos identificativos para caballos (los «pasaportes para caballos»). El demandante alegaba, básicamente, que la Comisión no había respondido adecuadamente a sus solicitudes de aclarar varias cuestiones legales.

En sus observaciones, la Comisión sostuvo que al tener conocimiento de las alegaciones del demandante había mantenido contacto constante con las autoridades austriacas competentes, a las que había indicado cómo debían interpretar la legislación comunitaria correctamente. Paralelamente, había modificado las normas de la UE sobre pasaportes para caballos. Por lo que respecta a la cuestión general de la aplicación de la legislación comunitaria sobre las organizaciones encargadas del mantenimiento de los libros genealógicos para ganado caballar, que ya había sido objeto de una petición de decisión prejudicial planteada al Tribunal de Justicia, la Comisión había recibido una reclamación de infracción que le había llevado a ponerse en contacto de nuevo con las autoridades austriacas. También estaba investigando, además, una nueva reclamación por parte del demandante en la que planteaba sus sospechas de que existiera fraude con relación al uso de los pasaportes para caballos en Vorarlberg.

Tras un examen minucioso de las declaraciones de la Comisión y del demandante, el Defensor del Pueblo solicitó a la Comisión más información sobre los distintos procedimientos cuyo marco había servido o servía todavía para abordar las cuestiones planteadas por el demandante.

La Comisión aportó, pues, un resumen detallado de dos procedimientos de reclamación relacionados con las preocupaciones del demandante, que todavía se estaban investigando. Señaló que la mayoría de problemas estaban resueltos y que los que no se habían resuelto y guardaban relación con la legislación comunitaria todavía eran objeto de investigación.

En sus observaciones y posteriores contactos con los servicios del Defensor del Pueblo, el demandante informó de que se habían producido algunos resultados positivos, en especial con relación a los pasaportes para caballos. Añadió que se daba enteramente por satisfecho con el modo en que se había tramitado su reclamación en el ámbito de la UE, tanto por parte de la Comisión como del Defensor del Pueblo, y señaló que era optimista y creía que las diligencias continuadas de la Comisión acabarían permitiendo la resolución de los problemas restantes.

El Defensor del Pueblo agradeció las explicaciones detalladas facilitadas por la Comisión en el marco de su investigación y expresó su confianza en que haría todo lo que estuviera en sus manos para contribuir a la resolución de los problemas pendientes. El Defensor del Pueblo concluyó que la Comisión había dado pasos, al parecer, para solucionar el asunto y que, gracias a ellos, el demandante se mostraba satisfecho.

### **Conflicto relativo a la redacción de un acuerdo arbitral**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 1126/2006/SAB (confidencial) contra la Comisión Europea*

El demandante trabajaba para una Delegación de la Comisión en un tercer país, con la que había suscrito un contrato como agente local de asistencia administrativa y técnica. Su reclamación hacía referencia a la negativa de la Comisión a modificar parcialmente la redacción de la propuesta de acuerdo presentada al demandante en relación con el mandato otorgado al órgano arbitral para que resolviese sobre su derecho a percibir una asignación de escolaridad para sus hijos. La parte relevante de esa propuesta de acuerdo era la referida a la asignación en favor de los dos hijos del demandante «que asisten a la guardería». En opinión del demandante, tal redacción resultaba ambigua, ya que sus hijos asistían a la sección «*maternelle*» del sistema escolar francés, la cual, a su juicio, tiene el carácter de institución de enseñanza de pleno derecho. La inclusión de una expresión como «*guardería*» en el acuerdo arbitral equivalía a predeterminar la resolución de su caso.



El Defensor del Pueblo halló en el asunto razones suficientes para iniciar una investigación y en su escrito de apertura a la Comisión preguntó expresamente a ésta si se avendría a dar una redacción alternativa específica al punto controvertido de la propuesta de acuerdo arbitral.

La Comisión propuso en su informe un texto para el acuerdo arbitral que, basado en la propuesta del Defensor del Pueblo, tenía en cuenta además las preocupaciones de la propia Comisión relativas a la identificación clara del asunto objeto del conflicto. El demandante aceptó esta última propuesta y solicitó al Defensor del Pueblo que archivase el caso. En consecuencia, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión había resuelto el asunto.

Después de archivado el caso, el demandante informó al Defensor del Pueblo de que los árbitros habían fallado a su favor. Agradeció al Defensor del Pueblo su eficaz intervención, señalando que había logrado que el arbitraje se llevase a cabo de forma justa.

### **Rechazo indebido de una oferta de traducción**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 2633/2006/WP contra la Comisión Europea*

Un traductor con domicilio en Alemania presentó una oferta en respuesta a una licitación de servicios de traducción al búlgaro para la Comisión, la cual rechazó la oferta porque, según indicó, su calidad lingüística no alcanzaba la calificación mínima de 5/10. No obstante, el demandante consideró que la mayoría de las palabras y frases marcadas como incorrectas en el texto búlgaro en cuestión eran en realidad correctas. En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante alegó que la Comisión había rechazado indebidamente su oferta y solicitó la anulación de la decisión y su admisión al procedimiento de selección.

En su informe, la Comisión señaló que, tras la reclamación del demandante al Defensor del Pueblo, había decidido convocar nuevamente el comité interinstitucional de evaluación para volver a examinar la oferta y evitar cualquier posible trato injusto. El comité de evaluación, con la ayuda de dos lingüistas búlgaros adicionales, decidió aceptar dos de las alegaciones del demandante. El número final de errores de la oferta quedaba entonces reducido a cinco, de modo que se admitió su paso al resto del proceso de selección. La oferta fue finalmente aceptada con una calificación de 12/20. La Comisión se excusó ante el demandante por las molestias causadas.

La Comisión comunicó también al Defensor del Pueblo que se había ofrecido al demandante un contrato marco.

El demandante comunicó a los servicios del Defensor del Pueblo su plena satisfacción por el modo en que la Comisión había resuelto el problema, manifestó su admiración por la rapidez con que se había actuado y agradeció la intervención del Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo manifestó su satisfacción por la rápida solución dada por la Comisión al problema planteado por el demandante y sus excusas a éste y consideró que la Comisión había adoptado las medidas oportunas para resolver la cuestión a satisfacción del mismo.

### **Omisión indebida de un pago resultante de un contrato**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3495/2006/GG (confidencial) contra la Comisión Europea*

El demandante, una universidad alemana, participó en un proyecto del Programa Erasmus. La Comisión Europea acordó concederle una subvención máxima de 45 156 euros y realizó un pago anticipado de 40 640 euros. Al final, el gasto total del demandante ascendió a 42 833 euros. La gestión del proyecto se encomendó a una «Oficina de Asistencia Técnica» (OAT).



En marzo de 2002, la OAT comunicó al demandante que dos partidas de gasto, por importe de 5 395 y 4 111 euros, no eran admisibles. Así, señaló que el importe final ascendía a 33 327 euros. El demandante aceptó la deducción del importe de 5 395 euros y lo devolvió a la OAT. No obstante, atendiendo a las objeciones del demandante, la Comisión aceptó que el importe de 4 111 sí era admisible. La comunicó, pues, que la suma a reembolsar ascendía a 3 202 euros.

Según el demandante, este cálculo era erróneo. Al parecer, la Comisión había añadido el importe de 4 111 euros al de 33 327 euros ya aceptado y luego había deducido esa cantidad (37 438 euros) del anticipo de 40 640 euros ya entregado. Con ello no había tenido en cuenta que el demandante ya había devuelto la suma de 5 395 euros.

En marzo de 2004, el demandante comunicó a la Comisión que a su juicio se había producido un error y ésta le adeudaba 2 193 euros (es decir, la diferencia entre la cantidad reconocida por la Comisión de 3 202 y la suma ya reembolsada de 5 395 euros).

No obstante, en mayo de 2004 la Comisión comunicó al demandante que, dado que la suma de 3 202 euros no había sido reembolsada, se compensaría con otras cantidades adeudadas al demandante por la Comisión.

El demandante trató infructuosamente de convencer a la Comisión de la existencia de un error.

En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante alegó fundamentalmente que la Comisión no había gestionado la cuestión de forma correcta. Debía reembolsarle, pues, la cantidad de 5 395 euros, más unos intereses de 44,47 euros.

En su informe, la Comisión señaló que tras realizar un examen y en vista de las pruebas aportadas por el demandante, había procedido a abonarle lo más rápidamente posible la suma de 5 395 euros. A tal efecto, había hecho el abono en su cuenta el 20 de diciembre de 2006. La Comisión había asumido también el pago de los intereses.

En sus observaciones, el demandante confirmó el reembolso de la totalidad del importe y su satisfacción por el resultado del caso. Agradeció la ayuda del Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo se felicitó de la adopción por la Comisión de las medidas necesarias para resolver la cuestión y dar satisfacción al demandante.

En su decisión, el Defensor del Pueblo resaltó que el servicio de la Comisión encargado de la cuestión (la Dirección General de Educación y Cultura) la había tramitado con rapidez. Ésta se había resuelto definitivamente el 20 de diciembre de 2006, es decir, menos de dos semanas después de la remisión de la reclamación a la Comisión. El Defensor del Pueblo felicitó, por tanto, a la Comisión en general y a su Dirección General de Educación y Cultura, en particular, por el modo ejemplar en que se había tramitado la reclamación.

## **Rechazo de una solicitud de período de prácticas debido a la experiencia de trabajo previa**

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 471/2007/VIK contra la Comisión Europea*

La demandante, de nacionalidad portuguesa, solicitó un período de prácticas en la Comisión. Se le informó de que su solicitud había sido desestimada por no cumplir los criterios descritos en el apartado 2.3 de las Disposiciones relativas al programa oficial de prácticas de la Comisión Europea («las Disposiciones»). De acuerdo con el apartado 2.3 de las Disposiciones, la Comisión no acepta solicitudes de personas que se hayan beneficiado de cualquier tipo de prácticas por un período de más de seis semanas. En su reclamación ante el Defensor del Pueblo, la demandante alegó que su solicitud había sido incorrectamente desestimada, ya que su experiencia de trabajo no había sido consecutiva y había tenido lugar durante las sesiones plenarias del Parlamento, sumando en total tres semanas, únicamente. Alegó, asimismo, que el formato del impreso de



solicitud electrónica no permitía que los solicitantes en su misma situación declarasen la experiencia de trabajo no consecutiva y que la Comisión no había modificado el formulario en consecuencia. La demandante adujo que su intento de volver a solicitar un período de prácticas también había sido desestimado por la Comisión. Sostuvo que debía permitírsele presentar la solicitud para un período de prácticas y que debían introducirse en el formulario de solicitud electrónica las modificaciones necesarias para que pudiera declararse una experiencia de trabajo no consecutiva.

En su informe, la Comisión explicaba que la solicitud de la demandante había sido desestimada debido a que el trabajo preparatorio y de seguimiento de las sesiones plenarias habría requerido más que la mera asistencia durante las sesiones. Por otra parte, había tenido conocimiento de que la demandante había estado en posesión de una tarjeta de servicio con una validez de tres meses. No obstante, la Comisión señaló que, tras haber reexaminado su expediente y, en particular, la declaración del diputado del Parlamento Europeo con el que había trabajado, había propuesto aceptar como admisible la solicitud de la demandante y presentarla a los comités de preselección para el período de formación que comenzaría en octubre de 2007.

Por lo que se refiere al formato del formulario de solicitud electrónica, la Comisión aclaró que a los solicitantes se les invitaba a declarar en el formulario únicamente la experiencia profesional pertinente de una duración mínima de un mes. La Comisión declaró que, en el momento de concebirse el formulario de solicitud, la experiencia profesional inferior a un mes no había sido considerada pertinente, por lo que era innecesario declararla.

La demandante confirmó que estaba satisfecha con la resolución que la Comisión había dado al caso. El Defensor del Pueblo lo archivó en los términos dictados el caso como había acordado la institución.

### **Falta de pago inicial de un importe pendiente**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 1471/2007/(CC)/RT contra la Comisión Europea*

En 2004, una consultoría francesa participó en un programa de Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI) respaldado por la Comisión Europea. El proyecto incluía una cooperación UE-China en el programa *Digital Olympics*, dirigido a garantizar la buena organización de los Juegos Olímpicos de Pekín de 2008, así como una cooperación a largo plazo UE-China en el ámbito de las TSI. La Comisión acordó abonar al demandante 178 415,10 euros por su participación en el proyecto.

En julio de 2005, el demandante solicitó un primer pago de 90 379,00 euros que la Comisión abonó. En una segunda declaración de gastos, el demandante solicitó los 88 036,10 euros restantes. Un año después, la Comisión envió el estado financiero definitivo, que no incluía la suma pendiente. Dado que la Comisión no dio una explicación satisfactoria de por qué no había pagado la cantidad solicitada, el demandante recurrió al Defensor del Pueblo.

En su dictamen, la Comisión afirmó que ya había alcanzado un acuerdo con el demandante en contactos directos y le había abonado la cantidad de 88 036,10 euros. El demandante se declaró completamente satisfecho con el modo en que se había resuelto su problema y agradeció al Defensor del Pueblo su intervención.

El Defensor del Pueblo archivó el asunto, pues la Comisión lo había resuelto a satisfacción del demandante.



### 3.3 SOLUCIONES AMISTOSAS LOGRADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO



#### Comisión Europea

##### **Presunta recuperación injustificada de una suma en el marco de un proyecto de desarrollo**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 2577/2004/OV (confidencial) contra la Comisión Europea*

La demandante, empresa participante en un consorcio, actuó como contratista en la ejecución del proyecto de la Comisión «Ayuda a la rehabilitación de la Administración libanesa». En agosto de 1999, firmó un contrato con el órgano de contratación del proyecto, el Ministerio para la Reforma Administrativa de la República del Líbano («OMSAR»). La demandante tuvo que hacer frente a varios problemas relativos a la gestión que venía haciéndose del proyecto, planteados por la Delegación de la Comisión en el Líbano. Mediante carta de 22 de enero de 2003, la Delegación le informó de que se recuperaría la cantidad de 29 306,65 euros, correspondiente a dietas y billetes de avión facturados por el consorcio para el equipo de apoyo logístico (apoyo a la oficina central). Según la demandante, la gestión injusta del contrato por parte de la Comisión le ocasionó graves pérdidas financieras y perjudicó la reputación del consorcio.

En agosto de 2004, la demandante presentó una reclamación ante el Defensor del Pueblo. Alegó que (i) la decisión de la Comisión de recuperar la cantidad de 29 306,65 euros era injustificada y (ii) la Comisión había actuado con indecisión e irresponsabilidad en relación con el plan presentado por el consorcio en junio y diciembre de 2002 y, de nuevo, en marzo de 2003, para la segunda fase del proyecto. En sus observaciones, la demandante alegó asimismo que (iii) la propuesta de segunda fase del proyecto se rechazó sin más, sin darle oportunidad de expresarse al OMSAR ni a la demandante.

La Comisión afirmó, con respecto a la primera alegación, que tenía razones jurídicas suficientes para reclamar el reembolso de la suma. En cuanto a la segunda alegación, afirmó que los retrasos no podían atribuirse exclusivamente a ella y que no había permanecido inactiva. Finalmente, negó la tercera alegación y afirmó que había actuado con la mayor flexibilidad en relación con la demandante.

Tras un completo análisis del asunto, el Defensor del Pueblo consideró que debía distinguirse entre el período previo de diez días anterior al comienzo del proyecto (en octubre de 1999) y el resto del período de contratación. Con respecto al período previo, concluyó que la decisión de la Comisión de recuperar los gastos de desplazamiento y las dietas del equipo de apoyo logístico podría constituir un caso de mala administración. Por tanto, el Defensor del Pueblo ofreció una propuesta de solución amistosa entre la demandante y la Comisión, consistente en que ésta revisase su decisión de recuperar la cantidad de 29 306,65 euros.

En cuanto a las otras dos alegaciones, el Defensor del Pueblo consideró que no había habido mala administración.

En su respuesta a la propuesta de solución amistosa, la Comisión afirmó que, en un intento de allanar la resolución del problema, había reevaluado el expediente y aceptado la propuesta del Defensor del Pueblo. Explicó que gastos por valor de 3 536,23, correspondientes a dietas y billetes de avión, pasaban a considerarse reembolsables y se deducían de la cantidad recuperada. Por tanto, la suma a recuperar de la demandante se reduciría a 25 770,42 euros. En sus observaciones, la demandante aceptó la solución amistosa y dio las gracias al Defensor del Pueblo por su intervención.



En su decisión, el Defensor del Pueblo señaló que se había alcanzado una solución amistosa entre la demandante y la Comisión. Por consiguiente, dio el asunto por concluido.



## Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia

### Presunta omisión de información adecuada a un licitador cuya oferta no resultó ganadora

*Resumen de las decisiones sobre las reclamaciones 1858/2005/BB y 1859/2005/BB contra el Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia (EUMC)<sup>12</sup>*

El demandante había pedido al Sr. D., Jefe de Unidad del Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia (EUMC), que le explicase los motivos por los que no se habían aceptado las ofertas que había presentado en respuesta a dos licitaciones abiertas. El Sr. D. había respondido a la primera de las preguntas realizadas, pero no a las ulteriores preguntas del demandante acerca de la identidad de la organización adjudicataria y el precio ofertado, ni a su petición de que le fuera facilitada la comparación de las clasificaciones y puntuaciones obtenidas por su oferta con las de la oferta ganadora. En la primera reclamación, el demandante alegaba también que el EUMC no había aplicado criterios de transparencia.

En su informe, el EUMC señaló que las solicitudes no se habían dirigido a la persona de contacto designada y que además debían haberse remitido por correo ordinario o certificado, y no por correo electrónico. Asimismo, hizo una referencia genérica a la recepción diaria de unos 300 correos electrónicos no deseados («spam»). Hizo mención igualmente de la notificación de la adjudicación del contrato, con indicación del nombre y la oferta del adjudicatario, y facilitó las puntuaciones y explicaciones correspondientes, sosteniendo que el procedimiento había sido transparente.

El Defensor del Pueblo no se dio por satisfecho con las explicaciones del EUMC. Recordó al respecto que la Administración está obligada a facilitar la información solicitada, salvo que existan razones válidas y adecuadas para no hacerlo. Por otro lado, cuando un funcionario recibe una solicitud de información sobre un asunto del que no sea responsable, debe (i) facilitar los datos de contacto de la persona responsable, o (ii) transmitir directamente las solicitudes a esa persona. En el presente caso no se había seguido ninguno de estos trámites. Además, el Defensor del Pueblo indicó que la finalidad de la obligación de transparencia es permitir la verificación de que se respeta el principio de igualdad de trato de los licitadores y facilitar el análisis de la imparcialidad e integridad de los procedimientos de contratación pública. En este sentido, el deber de exposición de los motivos responde a la necesidad de garantizar un adecuado nivel de transparencia en los procedimientos de adjudicación de contratos.<sup>13</sup>

Por consiguiente, el Defensor del Pueblo propuso una solución amistosa, pidiendo al EUMC que proporcionase la información correspondiente sobre las puntuaciones comparadas y las oportunas explicaciones relativas a la transparencia de la primera licitación o, alternativamente, una compensación razonable.

El EUMC aceptó la propuesta de solución amistosa formulada por el Defensor del Pueblo y el demandante manifestó a este último su gratitud por el trabajo realizado y por su intervención para garantizar de forma fiable la transparencia en la UE.

<sup>12</sup> El Defensor del Pueblo advierte de que, conforme al artículo 33 del Reglamento (CE) del Consejo nº 68/2007, de 15 de febrero del 2007, el EUMC ha dejado de existir con efectos desde el 1 de marzo de 2007, siendo asumidas a partir de entonces sus funciones por la Agencia Europea de Derechos Fundamentales.

<sup>13</sup> Véase el asunto C-92/00, *HI*, Rec. [2002] I-5553, apartado 46.



### 3.4 ASUNTOS CUYO EXAMEN SE ARCHIVÓ CON UN COMENTARIO CRÍTICO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO



Parlamento Europeo

#### **Razonamiento inadecuado y falta de información sobre la puntuación recibida en una prueba oral**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 1782/2004/OV (confidencial) contra el Parlamento Europeo*

Tras participar en un concurso general organizado por el Parlamento Europeo, el demandante fue informado por éste de que había obtenido una puntuación de sólo 19/40 en la prueba oral y que, por tanto, su nombre no podría incluirse en la lista de reserva. El demandante refutó el resultado a través de una carta con fecha de 11 de marzo de 2004. Manifestó que consideraba el resultado incomprensiblemente bajo y solicitó una revisión de la prueba oral y que su nombre se incorporase a la lista de reserva. También solicitó que se le facilitara la puntuación de forma desglosada y la ponderación de las puntuaciones de cada una de las materias de la prueba oral. Según el demandante, el 25 de marzo de 2004 el Parlamento le envió una respuesta vaga que carecía de razonamiento adecuado en la que simplemente se limitaba a ratificar las puntuaciones.

En junio de 2004, el demandante presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en la que alegaba que la Unidad de Concursos/Oposiciones del Parlamento le había remitido una respuesta vaga que carecía de razonamiento adecuado a su carta de 11 de marzo de 2004. El demandante exigió i) que su puntuación en la prueba oral se reconsiderara y su nombre se incluyera en la lista de reserva del concurso y ii) que se le proporcionara a) una clara justificación de las puntuaciones; b) un desglose de las puntuaciones de la prueba oral; c) la ponderación de las puntuaciones de cada materia de la prueba oral; d) información sobre el número total de candidatos y sus puntuaciones y e) las respuestas correctas a todas las preguntas.

En sus observaciones, el Parlamento afirmó que en su carta de 25 de marzo de 2004 había vuelto a confirmar las puntuaciones del demandante. Observó que el tribunal de selección había respetado la convocatoria del concurso y que no se había detectado ninguna irregularidad. El Parlamento señaló, además, que el concurso general en cuestión consistía únicamente en una prueba oral que tenía por objeto valorar la competencia de cada candidato con respecto a la de los demás candidatos. Asimismo, afirmó que, puesto que sólo existía una puntuación global, no podía comunicar al demandante las respuestas «correctas» a las preguntas o facilitarle un desglose detallado de su puntuación.

El Defensor del Pueblo llevó a cabo investigaciones complementarias con respecto a varias de las afirmaciones de las quejas del demandante y también examinó el archivo del Parlamento en el que figuraba el concurso, así como la evaluación de la prueba oral del demandante. El examen dio como resultado que aparentemente, aparte de una frase general en el informe final del tribunal de selección, no existía ningún otro documento disponible sobre la evaluación de las pruebas orales de los candidatos.

En su decisión, el Defensor del Pueblo concluyó que había habido mala administración al no haber razonado adecuadamente el Parlamento su respuesta a la carta del demandante de 11 de marzo de 2004. En un comentario crítico, el Defensor del Pueblo señaló que, en un caso en el que únicamente había una prueba oral con una sola puntuación global, resulta especialmente importante que el Parlamento dé respuesta adecuada a las peticiones de reconsiderar esta puntuación. Con respecto a las reclamaciones del demandante, no se constató ningún caso de mala administración. No obstante, el Defensor del Pueblo incluyó un comentario adicional en el que recomendaba que, en casos como el que se analiza, en los que el concurso consiste únicamente en una prueba oral, el Parlamento



debería alentar a los tribunales de selección a documentar de forma más detallada sus evaluaciones. Continuó argumentando que esta forma de proceder no supondría una carga inasumible de trabajo adicional en aquellos casos en los que el número de candidatos participantes esté limitado.

### **Supuesta interferencia política en el nombramiento del jefe de la Oficina de Información del Parlamento en un Estado miembro**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 2825/2004/OV (confidencial) contra el Parlamento Europeo*

El demandante presentó su candidatura en noviembre de 2002 para el puesto de jefe de la Oficina de Información del Parlamento en un Estado miembro. El presidente del tribunal de selección le informó en febrero de 2003 de que, tras un examen comparativo de los méritos de los candidatos, no se encontraba entre los seis mejores, que fueron invitados a una entrevista. Mediante carta certificada con fecha de 19 de febrero de 2003, el demandante presentó una reclamación contra el rechazo de su candidatura y pidió que se reconsiderara su aptitud para el puesto. Su escrito no obtuvo respuesta. El demandante sospechaba que existía la oposición de un partido político concreto a su nombramiento.

En septiembre de 2004, el demandante procedió a elevar una reclamación ante el Defensor del Pueblo en la que denunciaba i) la implicación de partidos políticos en el nombramiento del jefe de la Oficina de Información del Parlamento, y que esta participación era contraria al Estatuto de los funcionarios, y alegaba que ii) el Parlamento no había respondido a su reclamación enviada mediante carta certificada de 19 de febrero de 2003.

En sus observaciones, el Parlamento afirmó que se había constituido un tribunal de selección independiente y que los criterios de selección adoptados por el tribunal, y que regían por igual para todos los candidatos, se basaban en el perfil detallado descrito en el anuncio de vacante. En sus comentarios a las observaciones del Parlamento, el demandante indicó que ciertos diputados al Parlamento Europeo del Estado miembro en cuestión habían interferido en el procedimiento de selección y que, al parecer, conocían la identidad de los candidatos y habían visto sus cartas de presentación y *currículum vitae*.

El Defensor del Pueblo llevó a cabo tres investigaciones complementarias en las que solicitó al Parlamento que, entre otras cosas, explicara las medidas adoptadas para garantizar la imparcialidad del procedimiento de selección, así como el anonimato de los candidatos y toda la información referente a sus candidaturas con respecto a personas que no fueran miembros del tribunal de selección. El Defensor del Pueblo solicitó asimismo al Parlamento que respondiera a las afirmaciones del demandante de que ciertos diputados al Parlamento Europeo, cuyo nombre no había sido revelado, habían buscado el contacto directo con el Secretario General del Parlamento para influir en el procedimiento de selección. En sus respuestas, el Parlamento afirmó que el tribunal de selección había respetado la confidencialidad de sus procedimientos y que no había pruebas de que los miembros del mismo hubiesen divulgado información relativa a los candidatos. Además, el Presidente del Parlamento confirmó que podía garantizar que no había habido interferencias por parte del Secretario General en el cometido del tribunal de selección ni intentos de influir sobre el Secretario General.

En su decisión, el Defensor del Pueblo señaló que, en primer lugar, las alegaciones contra miembros concretos del Parlamento Europeo están fuera de su ámbito de competencias, ya que no afectan a ningún acto de ninguna institución ni organismo comunitarios. El Defensor del Pueblo consideró que la primera alegación del demandante sugería que los funcionarios del Parlamento que participaron en el procedimiento de selección se habían dejado influir por miembros del Parlamento Europeo. A este respecto, el Defensor del Pueblo indicó que el demandante no había presentado ninguna prueba tangible en que fundamentar la alegación y que las investigaciones complementarias realizadas no aportaron ninguna prueba concreta que pudiera confirmar las sospechas del demandante. Asimismo, el Defensor del Pueblo también tomó nota de las declaraciones del Parlamento en las que se afirmaba claramente que no se había interferido en el procedimiento de selección. En cuanto a la petición



concreta del demandante de que se tomara testimonio al asistente de un diputado al Parlamento, el Defensor del Pueblo señaló que su Estatuto no le permite tomar testimonio a miembros del Parlamento Europeo ni a sus asistentes y que, en cualquier caso, considerando las declaraciones diáfanas del Parlamento a las que se debería dar crédito, tomar testimonio de forma voluntaria a las personas aludidas no sería apropiado. Según estas consideraciones, el Defensor del Pueblo concluyó que no se había podido establecer que el procedimiento de selección para el puesto en cuestión hubiera sido objeto de interferencias «externas» o se hubiera visto influido por ellas. Por lo tanto, no se constató ningún caso de mala administración.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo incluyó un comentario crítico con respecto a la segunda alegación relativa a la falta de respuesta a la carta certificada del demandante con fecha de 19 de febrero de 2003. El Parlamento no respondió a la misma hasta el 12 de octubre de 2005, es decir, más de dos años y medio después de los hechos y un año después de que el Defensor del Pueblo hubiera llamado la atención sobre la falta de respuesta.



## Comisión Europea

### Inscripción injusta de una empresa en el sistema de alerta temprana

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 2468/2004/OV (confidencial) contra la Comisión Europea*

El demandante, una empresa, participó en una serie de proyectos financiados por la Comisión. Tras un conflicto comercial con uno de sus subcontratistas, éste obtuvo de un tribunal luxemburgués una orden de embargo contra ella. Cuando la Comisión fue informada de esa orden, bloqueó todos los pagos al demandante e inscribió la empresa en su sistema de alerta temprana (EWS). Este sistema alerta a la Comisión de los casos en los que un beneficiario o posible beneficiario ha cometido o puede haber cometido errores administrativos (graves) o incluso fraude. Cuando la Comisión fue informada de que el embargo se limitaba a 50 000 euros, decidió retener esta suma de las cantidades adeudadas al demandante. Sin embargo, mantuvo a éste en el EWS hasta que se levantó la orden de embargo, casi un año más tarde.

En su reclamación al Defensor del Pueblo, el demandante alegó que la decisión de la Comisión i) de retener la suma de 50 000 euros y ii) de inscribirle en el EWS era injusta, ilegal e infundada y que infringía el Código de buena conducta administrativa europeo. Pedía, además, que la Comisión distribuyese una carta explicativa a todos sus servicios con el fin de restablecer su reputación. Según el demandante, su inscripción en el EWS le causaba graves problemas en relación con la adjudicación de nuevos contratos por la Comisión, grandes retrasos en los pagos y daños irreparables a su reputación.

En su informe, la Comisión sostuvo que el bloqueo de 50 000 euros estaba plenamente justificado y que había realizado la inscripción en el EWS de conformidad con sus normas internas.

El Defensor del Pueblo efectuó nuevas indagaciones, así como una inspección de los documentos pertinentes. En lo que respecta a la decisión de la Comisión de retener del demandante la suma de 50 000 euros, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que no se trataba de mala administración, ya que la Comisión parecía haber actuado ajustándose a la normativa.

El Defensor del Pueblo observó que la Comisión había mantenido al demandante en la lista EWS incluso tras haber sido informada de que la orden de embargo se limitaba a 50 000 euros y tras haber bloqueado esa cantidad. El Defensor del Pueblo consideró que los efectos negativos de la inscripción que mencionaba el demandante parecían creíbles. En tales circunstancias, estimó que el hecho de mantener la inscripción del demandante en el EWS era injusto y constituía un caso de mala administración. Por lo tanto, consideró que no había necesidad de examinar las otras alegaciones.



El Defensor del Pueblo se puso en contacto con el demandante con idea de estudiar la posibilidad de una solución amistosa. Sin embargo, el demandante prefirió recibir la decisión final del Defensor del Pueblo. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

### **Filtración a la prensa de los nombres de los candidatos al puesto de Jefe de Representación en Malta**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 452/2005/BU contra la Comisión Europea*

Un candidato al puesto de Jefe de Representación en Malta reclamó contra la Comisión por la revelación de los nombres de los candidatos y su aparición en tres periódicos locales. Los tres artículos de prensa mencionaban por su nombre varios candidatos al puesto, nueve preseleccionados para una entrevista y tres mujeres preseleccionadas para el puesto. El demandante consideraba que las tres filtraciones de los nombres de los candidatos a la prensa constituían una vulneración de la confianza y un incumplimiento del Reglamento 45/2001, sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos de la Comunidad y sobre la libre circulación de estos datos<sup>14</sup>.

En su informe sobre la reclamación, la Comisión comunicó al Defensor del Pueblo que el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) había abierto una investigación sobre la primera filtración. A solicitud del Defensor del Pueblo, el SEPD le comunicó el resultado de dicha investigación. En su decisión, el Defensor del Pueblo aludió al Memorandum de Acuerdo entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Supervisor Europeo de Protección de Datos de 30 de noviembre de 2006, en el que se establece que «[n]inguna de las dos autoridades prevé abrir una investigación si la otra autoridad se ocupa, o se ha ocupado, de gestionar en lo esencial dicha reclamación, salvo que el reclamante presente nuevas pruebas significativas en un asunto en que la otra autoridad ya haya concluido su investigación.» El Defensor del Pueblo consideró, por tanto, que no procedía continuar su investigación sobre la primera filtración.

No obstante, solicitó a la Comisión información referente al resultado de sus investigaciones internas sobre la información incluida en el segundo y el tercer artículo de prensa, así como listas de su personal y de los terceros autorizados para acceder a los datos personales que habían aparecido en los tres artículos.

En su respuesta, la Comisión señaló que no se habían hallado pruebas objetivas que permitieran identificar la fuente de los datos filtrados. Declaró además que no podía elaborarse una lista exhaustiva de las personas con acceso a la información en la que se basaban los artículos de prensa debido a (i) el gran número de receptores del fichero con las solicitudes, (ii) el numeroso personal de secretaría y administración interviniente y (iii) el número de personas con posibilidad de acceder a los datos electrónicos en cuestión.

En su decisión, el Defensor del Pueblo consideró que era razonable pensar que la entrega por la Comisión de los datos personales confidenciales a un «gran número de receptores» y el «numeroso personal de secretaría y administración interviniente», con la consiguiente imposibilidad de elaborar las listas de las personas con acceso a dichos datos, habían aumentado las posibilidades de filtraciones de datos personales a destinatarios no autorizados. El Defensor del Pueblo hizo, por tanto, un comentario crítico, señalando que esta situación no era compatible con las obligaciones impuestas a la Comisión por el Reglamento nº 45/2001 y constituía un supuesto de mala administración.

<sup>14</sup>

Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos de la Comunidad y sobre la libre circulación de estos datos, DO 2001 L 8, p. 1.



## Supuesto secreto injustificado en la base de datos de la política agrícola común

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 1693/2005/PB contra la Comisión Europea*

El demandante deseaba averiguar quiénes son los beneficiarios de las subvenciones agrícolas de la UE, por lo que pidió a la Comisión que permitiera al público acceder a los informes contables anuales enviados por los Estados miembros a la Comisión en relación con la política agrícola común en virtud del Reglamento 2390/1999.

La Comisión declaró que la información contable que los Estados miembros le facilitaban era confidencial en virtud del Reglamento 2390/1999, y añadió que los informes habían dejado de existir como «documentos», pues su contenido se había pasado a una base de datos de gran tamaño (el Reglamento 1049/2001<sup>15</sup> no prevé el acceso del público a la información, sino a los «documentos»).

En una propuesta de solución amistosa, el Defensor del Pueblo sugirió a la Comisión la posibilidad de facilitar al demandante la información correspondiente, en aras de la buena administración. La sugerencia fue rechazada.

En la decisión por la que se archivó el asunto, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había justificado de forma válida su recurso a la disposición sobre confidencialidad del Reglamento 2390/1999. La Comisión se había limitado a referirse a los intereses protegidos en términos generales, y no había dado explicaciones adecuadas acerca de la aplicabilidad de una excepción. El Defensor del Pueblo señaló en este contexto que el nuevo Reglamento financiero<sup>16</sup> y un acuerdo político reciente del Consejo sobre un nuevo Reglamento por el que se obliga a los Estados miembros a publicar listas nacionales de beneficiarios<sup>17</sup> menoscababan los argumentos de la Comisión relativos a la confidencialidad.

En cuanto a la no existencia de los informes como «documentos», la Comisión admitió que era problemático impedir genéricamente el acceso del público a las enormes cantidades de información de las bases de datos públicas. Los resultados de «operaciones rutinarias» se trataban pues como «documentos». Sin embargo, la información solicitada por el demandante en el presente asunto no se podía recuperar mediante una «operación rutinaria», sino que precisaría una compleja reprogramación de la base de datos.

El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la postura general adoptada por la Comisión respecto al acceso del público a la información de las bases de datos no era satisfactoria. No obstante, el Defensor del Pueblo se abstuvo de llevar a cabo gestiones adicionales y señaló, en particular, que se trataba de una cuestión jurídica general nueva y compleja que el legislador comunitario podría examinar en el contexto de la reforma del Reglamento 1049/2001. Así pues, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico. Sin embargo, el Defensor del Pueblo declaró asimismo que estudiaría la posibilidad de consultar a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo para conocer las respuestas que se habían dado a estos problemas a escala nacional y conocer las mejores prácticas. Los resultados de dicha consulta se pondrían a disposición de la Comisión y se publicarían en el sitio web del Defensor del Pueblo.

## Negativa a permitir el acceso a un documento consultivo interno

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 1844/2005/GG contra la Comisión Europea*

Un periodista alemán solicitó a la Comisión poder acceder a un documento que sus servicios habían redactado en 1995, en preparación de una decisión sobre un posible procedimiento de infracción

<sup>15</sup> Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.

<sup>16</sup> Letra (d) del apartado 2 del artículo 53 ter del Reglamento financiero modificado.

<sup>17</sup> Véase nota de prensa del Consejo de Agricultura y Pesca, 22-23 de octubre de 2007 (disponible en: <http://www.eu2007.pt/NR/rdonlyres/948633D2-DCD5-4413-AFCD-86688D5161F3/0/96806.pdf>).



contra Grecia relativo a la construcción de un nuevo aeropuerto en Spata. La Comisión rechazó la petición con el argumento de que revelar el documento afectaría seriamente al proceso de toma de decisiones. El periodista consideró que la revelación del documento difícilmente podría hacerlo, ya que tenía casi diez años de antigüedad. Argumentó, además, que existía un considerable interés público en conocer la aportación de fondos de la UE al proyecto en cuestión y que las posibles irregularidades relativas al proyecto ya habían sido objeto de artículos en los principales periódicos.

En sus observaciones, la Comisión explicó que el documento contenía valoraciones y opiniones de sus servicios y reflejaba el debate mantenido entre ellos. Se refirió a las directrices en virtud de las cuales los documentos relativos a procedimientos de infracción normalmente se hacen públicos una vez el caso se ha cerrado. Las excepciones a esta regla se aplican de forma restrictiva. Sin embargo, según el punto de vista de la Comisión, la divulgación del documento en cuestión socavaría seriamente su capacidad de ejercer sus poderes de forma efectiva en relación con los procedimientos de infracción.

Tras un análisis en profundidad, el Defensor del Pueblo dirigió un proyecto de recomendación a la Comisión en el que solicitaba que se permitiera el acceso al documento. En su opinión, la interpretación de la Comisión de la excepción aducida a la norma de acceso público era tan general que parecía privar de su significado a la excepción.

En sus observaciones, la Comisión insistió en que no podía dar acceso al documento. Añadió que su postura se basaba exclusivamente en la sensibilidad de la información contenida en el documento. En asuntos delicados como el del aeropuerto de Spata era esencial poder contar con la opinión sin tapujos de sus servicios a la vez que conservar la libertad de no seguir sus recomendaciones. Según la Comisión, revelar el documento reabriría el debate y arrojaría dudas sobre la legalidad de su decisión.

En sus comentarios, el demandante hizo hincapié en que si el documento tenía un carácter tan «explosivo» que su divulgación podría poner en duda la legalidad de la decisión de la Comisión, el valor de la divulgación tenía mucho más peso que cualquier otro interés.

El Defensor del Pueblo observó que la Comisión sólo había explicado en sus observaciones detalladas por qué rechazaba dar acceso al documento en cuestión, mientras que al tramitar la solicitud del demandante y en su opinión, sólo se había referido a la salvaguardia del proceso de toma de decisiones en términos generales. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había tramitado la solicitud del demandante apropiadamente.

En cuanto al contenido del documento, el Defensor del Pueblo aceptó la propuesta de la Comisión de que él mismo podría examinarlo. Tras el examen declaró que no estaba convencido de que la divulgación del documento provocara las consecuencias negativas esgrimidas por la Comisión.

El Defensor del Pueblo archivó el caso con un comentario crítico.

## **Condiciones contractuales injustas**

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3008/2005/OV contra la Comisión Europea*

Los cuatro demandantes estaban empleados como civiles con contrato internacional en la misión «Proxima» de la Policía de la Unión Europea en Skopje, en la Antigua República Yugoslava de Macedonia. Cuando expiraron sus contratos «Proxima I» se les invitó a firmar unos contratos «Proxima II» que entrarían en vigor al día siguiente. Los demandantes observaron en los nuevos contratos cambios significativos en cuanto a salario, cotizaciones a la seguridad social, indemnizaciones por traslado y graduación. Ante la alternativa de quedarse sin empleo al día siguiente, firmaron los contratos.

En la reclamación que presentaron al Defensor del Pueblo, los demandantes sostenían que habían tardado mucho en ser informados de las condiciones de sus nuevos contratos y habían tenido que firmarlos bajo presión. Los demandantes afirmaban también, básicamente, que deberían seguir



beneficiándose de las mismas condiciones en cuanto a salario, cotizaciones a la seguridad social, indemnizaciones por traslado y graduación.

En su dictamen, la Comisión negó haber presionado a los demandantes. En cuanto a las reivindicaciones de éstos, la Comisión argumentó que al firmar los nuevos contratos, que no eran prórrogas de los anteriores, los demandantes habían aceptado las condiciones que en ellos se estipulaban.

El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión no había informado a tiempo a los demandantes de sus nuevas condiciones de empleo y que ello constituía un caso de mala administración. Sin embargo, el plazo en sí no significaba que los demandantes estuvieran bajo presión.

Respecto a las reclamaciones de los demandantes, el Defensor del Pueblo no encontró mala administración, pues, de conformidad con una Comunicación de la Comisión de agosto de 2004, los contratos de «Proxima II» podían contener condiciones diferentes de las aplicables a los de «Proxima I».

Respecto a la petición de los demandantes relativa a las cotizaciones a la seguridad social, el Defensor del Pueblo consideró que se había producido un retraso adicional a la hora de informar a los demandantes de sus derechos de seguridad social y que, debido a dicho retraso, los demandantes habían seguido pagando innecesariamente sus seguros privados. La Oficina del Defensor del Pueblo se puso en contacto con los demandantes en junio de 2007 con objeto de proponerles una solución amistosa de este aspecto del caso. Sin embargo, los demandantes indicaron que excluían tal posibilidad. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo archivó el caso. La decisión contenía dos comentarios críticos relativos a los casos de mala administración detectados.

### **Negativa a dar acceso a correspondencia entre la Comisión y Dinamarca**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3193/2005/TN contra la Comisión Europea*

Un diputado al Parlamento Europeo danés pidió acceso a ciertas cartas entre la Comisión y las autoridades danesas. La Comisión denegó la petición porque la divulgación de los documentos afectados habría supuesto un perjuicio para la protección de los fines de las investigaciones (tercer guión del apartado 2 del artículo 4 del Reglamento nº 1049/2001<sup>18</sup>), además de afectar gravemente al proceso de toma de decisiones de la institución, pues los documentos se referían a un asunto en que la decisión no la había adoptado la institución (párrafo primero del apartado 3 del artículo 4 del Reglamento).

Finalmente, durante la investigación del Defensor del Pueblo, la Comisión dio acceso a los documentos solicitados. No obstante, dado que la Comisión parecía defender la conveniencia de su antigua negativa, el Defensor del Pueblo consideró pertinente estudiar si la Comisión había actuado legítimamente al rechazar la petición original de acceso del demandante.

La Comisión sostenía que el intercambio de correspondencia formaba parte del proceso de seguimiento con el que comprueba el cumplimiento de la legislación comunitaria, que podía dar lugar a un procedimiento de infracción contra Dinamarca con arreglo al Tratado Euratom. La Comisión destacó que se trataba de un asunto político delicado y señaló que la divulgación de las cartas habría sido prematura.

El Defensor del Pueblo pidió a la Comisión que explicara, entre otras cosas, a qué tipo de investigación correspondían las cartas solicitadas, con el fin de justificar la aplicación del tercer guión del apartado 2 del artículo 4 del Reglamento.

<sup>18</sup>

Reglamento (CE) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



La Comisión respondió que la cuestión principal era si las autoridades danesas debían informarle de los resultados del control de la radiactividad medioambiental en Groenlandia, para que pudiera determinar si sería adecuado iniciar acciones correctoras. La Comisión señaló que en principio había pedido esta información partiendo del supuesto de que el Tratado Euratom se aplicaba a Groenlandia, pero más tarde había reconocido que no era así. La Comisión sostenía que cuando el demandante solicitó el acceso, aún no estaba claro si seguiría intentando que Dinamarca le facilitara la información voluntariamente.

El Defensor del Pueblo observó que, al tramitar la petición de acceso, la Comisión había expuesto que el control podía dar lugar potencialmente a un procedimiento de infracción con arreglo al Tratado Euratom, aunque cuando se formuló la petición, la Comisión ya había reconocido que el Tratado Euratom no se aplica a Groenlandia. El Defensor del Pueblo señaló que la Comisión no había explicado qué (otro) tipo de investigación podía haber realizado dentro de sus competencias. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que la negativa original de la Comisión a dar acceso a las cartas no se basaba en razones válidas y adecuadas.

### **Presunto trato injusto en una licitación**

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3693/2005/ID (confidencial) contra la Comisión Europea*

Esta reclamación se refería al rechazo de las ofertas del demandante sobre la base de una cláusula de un anuncio de licitación que estipulaba que «[n]o podrán presentarse más de [...] seis solicitudes en total por el conjunto de los lotes por parte de personas físicas o jurídicas (incluidas las personas jurídicas pertenecientes a un mismo grupo legal), sea cual sea la forma de participación [...]». El demandante, una agrupación europea de interés económico (AEIE) establecida en virtud del Reglamento 2137/85<sup>19</sup>, alegó que la Comisión erraba al acusar a X, un miembro de esta AEIE, de haber presentado solicitudes a siete lotes.

El Defensor del Pueblo señaló en primer lugar que no es su cometido evaluar la admisibilidad de las ofertas y sustituir con su dictamen el de la institución afectada con respecto a si una oferta se adecua a los criterios de admisibilidad/elegibilidad aplicables. Por ello, examinó si la Comisión fundamentaba de forma válida y adecuada la decisión impugnada.

El Defensor del Pueblo señaló asimismo que, según el principio de igualdad de trato de los licitadores y la obligación pertinente de transparencia recogida en los procedimientos de licitación, la admisibilidad y los criterios de adjudicación establecidos en un anuncio de licitación (o en un documento similar) deben formularse de tal manera que permitan que todos los licitadores, razonablemente bien informados y, por regla general, diligentes, los interpreten de la misma manera. Además, cuando se evalúan las ofertas, los mencionados criterios deben aplicarse de forma objetiva e uniforme a todos los licitadores. En este contexto reviste particular importancia la información dada a conocer públicamente por parte del órgano de contratación a potenciales licitadores respecto a la interpretación y a la aplicación de los criterios de admisibilidad o de adjudicación, o a las normas de la legislación comunitaria que pueda considerarse, dentro de lo razonable, que afectan a la aplicación de dichos criterios. Es probable que esa información afecte a la elaboración y a la formulación de las ofertas, y resulta de gran relevancia para el interés comunitario de garantizar a los licitadores potenciales la oportunidad de competir en igualdad de condiciones. Por ello, cuando el órgano de contratación examina las ofertas recibidas, debe prestar la atención debida al contenido de dicha información, al menos hasta el punto de que su exactitud o adecuación no hayan sido impugnadas por un licitador (potencial) o no representen un incumplimiento flagrante de las cláusulas pertinentes del anuncio de licitación (o documento similar) o de la legislación comunitaria.

<sup>19</sup>

Reglamento (CEE) n° 2137/85 del Consejo, de 25 de julio de 1985, relativo a la constitución de una agrupación europea de interés económico (AEIE), DO 1985 L 199, p. 1.



En este caso, el Defensor del Pueblo constató que la Comisión no había cumplido el requisito arriba indicado. El Defensor del Pueblo también llegó a la conclusión de que la Comisión no había razonado adecuadamente los motivos de la decisión impugnada, teniendo en cuenta determinados párrafos de su Comunicación sobre la participación de AEIE en contratos públicos y programas financiados con fondos públicos, sobre los que el demandante podría, al menos en principio, basarse de forma justificada para la elaboración de las ofertas. Tomando en consideración que los contratos en cuestión habían sido adjudicados, firmados y se encontraban en fase de ejecución y que la decisión impugnada tenía como objeto la fase de selección del procedimiento de licitación, el Defensor del Pueblo concluyó que no sería justificable aceptar la reclamación del demandante de que la decisión impugnada fuese revocada y las solicitudes restituidas. Puesto que el demandante no presentó ninguna otra reclamación, el Defensor del Pueblo archivó el asunto con un comentario crítico.

### Demora evitable en la tramitación de una reclamación por infracción

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 962/2006/OV contra la Comisión Europea*

En noviembre de 2002 y marzo de 2003, varios residentes neerlandeses del municipio de Bellingwolde presentaron a la Comisión Europea reclamaciones por infracción. Sostenían que las autoridades alemanas habían cometido una infracción de la Directiva 85/337/CE<sup>20</sup> al autorizar la construcción de un parque eólico en el municipio alemán de Rhede, cercano a la frontera neerlandesa. Las supuestas infracciones se referían a las consecuencias perjudiciales del proyecto en el medio ambiente y a la inexistencia de una evaluación del impacto medioambiental. La Comisión prometió en diversas ocasiones adoptar una decisión en relación con las reclamaciones. Sin embargo, en abril de 2006 los demandantes aún no habían tenido noticias de la Comisión. Por lo tanto, uno de los demandantes presentó al Defensor del Pueblo una reclamación en nombre de todos ellos, alegando una demora evitable por parte de la Comisión.

En su dictamen, la Comisión declaró que había puesto en marcha un procedimiento de infracción contra Alemania en el plazo de un año desde que recibió las reclamaciones, de conformidad con la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del derecho comunitario<sup>21</sup>. El asunto se tramitó entonces con celeridad hasta que en junio de 2004 se recibió la respuesta de las autoridades alemanas al informe motivado de la Comisión. No se adoptó una decisión definitiva sobre el asunto hasta junio de 2006, debido a los amplios debates que tuvieron lugar en la Comisión y a las dificultades que presentaba la correspondiente cuestión jurídica.

El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que, hasta la fecha del envío del informe motivado a las autoridades alemanas, el 1 de abril de 2004, aparentemente no había habido demora injustificada por parte de la Comisión. Sin embargo, observó que la decisión de la Comisión de archivar el asunto no se había tomado hasta el 28 de junio de 2006, es decir, casi dos años después de que se recibiera la respuesta de las autoridades alemanas al informe motivado. A este respecto, el Defensor del Pueblo consideró que la discreción de la Comisión al tramitar las reclamaciones por infracción no invalida el principio general de que las decisiones se han de tomar en un periodo de tiempo razonable. El Defensor del Pueblo señaló que la Comisión se había referido únicamente a sus consultas internas, y llegó a la conclusión de que, a falta de explicaciones concretas que pudieran justificar el retraso, la Comisión no había tramitado las reclamaciones en un periodo de tiempo razonable, por lo que archivó el asunto con un comentario crítico.

<sup>20</sup> Directiva 85/337/CEE del Consejo, de 27 de junio de 1985, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente, DO 1985 L 175, p. 40.

<sup>21</sup> COM (2002) 141 final, DO 2002 C 244, p. 5.



## Falta de investigación de la Comisión en una reclamación por la supuesta transposición errónea de la Directiva sobre la mediación en los seguros

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3543/2006/FOR contra la Comisión Europea*

El Defensor del Pueblo recibió una reclamación contra la Comisión enviada por un ciudadano irlandés y relativa a la supuesta falta de investigación de la Comisión de la supuesta transposición errónea de la Directiva 2002/92/CE («Directiva sobre la mediación en los seguros») a la legislación irlandesa. Según el demandante, en Irlanda los vendedores de pólizas de seguros tenían que cumplir la legislación destinada a regular la venta de productos de inversión. Además, los bancos que también actuaban como intermediarios de seguros estaban erróneamente excluidos de la aplicación de las normas de mediación en materia de seguros.

En su dictamen, la Comisión afirmó que la Directiva sobre la mediación en los seguros se adoptó en virtud del principio de la «armonización mínima». Por lo tanto, los Estados miembros tenían derecho a regular los detalles. Así pues, los responsables de la *sobrerregulación* eran los Estados miembros, y no la Comisión. Ésta declaró asimismo que las autoridades irlandesas le habían comunicado que estaban preparando una revisión de la legislación irlandesa para resolver la situación. De acuerdo con la información que la Comisión había recibido del Ministerio de Hacienda irlandés, los bancos que actuaban como mediadores en la venta de productos de seguros quedarán incluidos en el ámbito de aplicación de las normas revisadas. La Comisión declaró también que, por otra parte, la cuestión de la posible sobrerregulación de los intermediarios en Irlanda debía quedar resuelta por las normas revisadas.

En su decisión, el Defensor del Pueblo empezó por observar que la Comisión no había clasificado la correspondencia inicial del demandante como una «reclamación». A resultas de este error de procedimiento, el Defensor del Pueblo formuló un comentario crítico.

El Defensor del Pueblo señaló también que en ese momento el demandante y la Comisión, así como, incluso, las autoridades irlandesas, compartían la opinión de que determinados aspectos de la legislación que transponía la Directiva sobre la mediación en los seguros al derecho irlandés no se ajustaban a la Directiva sobre la mediación en los seguros. En particular, parecía que el demandante y la Comisión estaban de acuerdo en que Irlanda excluía erróneamente a los bancos de las normas de mediación en materia de seguros.

El Defensor del Pueblo señaló que las autoridades irlandesas se comprometían ante la Comisión a rectificar los errores identificados en la legislación irlandesa. El Defensor del Pueblo consideró que la Comisión tiene la obligación de comprobar si Irlanda ha adoptado realmente la legislación que se ha comprometido a adoptar, a fin de rectificar los errores identificados por el demandante en la legislación irlandesa y cuya existencia admite la Comisión. La falta de acción al respecto por parte de la Comisión constituiría un caso de mala administración. En este contexto, el Defensor del Pueblo afirmó, en un comentario adicional, que la Comisión debía enviar a Irlanda una notificación formal o una decisión motivada de archivar el caso, a más tardar el 26 de enero de 2008.

## Acceso público a los documentos: razones insuficientes para la ampliación de un plazo y retraso en el registro de solicitudes

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3697/2006/PB contra la Comisión Europea*

El demandante, amparándose en el Reglamento 1049/2001<sup>22</sup>, solicitó el acceso público a documentos que estaban en manos del Grupo de Entidades Reguladoras Europeas. Su solicitud fue tramitada por la Comisión.

<sup>22</sup>

Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



El demandante hizo una observación sobre el retraso evidentemente considerable en el registro de su solicitud. Según el Reglamento 1049/2001, es a partir de la fecha de registro cuando empieza a correr el plazo para responder a una solicitud de acceso. El Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que no parecía que el demandante quisiera formular una reclamación específica en relación con este asunto. Sin embargo, hizo un comentario afirmando que, en su opinión, la obligación legal de tramitar las solicitudes con prontitud implica que la Comisión debería organizar sus servicios administrativos de modo que el registro se realice normalmente, a más tardar, el primer día laborable siguiente a la recepción de una solicitud.

El demandante, por lo demás, alegó mala administración por la decisión de la Comisión de ampliar el plazo para responder a su solicitud. A este respecto, el Defensor del Pueblo constató un caso de mala administración y, aparte del comentario crítico sobre el retraso, hizo un segundo comentario crítico sobre los motivos aducidos.

Con respecto a este segundo comentario crítico, el Defensor del Pueblo señaló que el Reglamento 1049/2001 obliga a las instituciones a explicar al solicitante «debidamente» los motivos por los que se decide ampliar el plazo para responder a una solicitud confirmatoria. Qué se entiende por explicación «debida» de los motivos puede variar de un caso a otro. Sin embargo, una simple referencia (como en este caso), formulada en términos generales, a la necesidad de consultar a otros servicios de la Comisión no satisface ese requisito, ya que no ofrece información suficiente para examinar la justificación razonable del aplazamiento. Tal información podría consistir, en particular, en una explicación de por qué es necesaria la consulta a otros servicios concretos de la Comisión y por qué no se ha podido hacer antes la consulta interna. En el presente caso, la Comisión se limitó a justificar la ampliación del plazo señalando que, «para la tramitación de su solicitud, debemos consultar a otros servicios». Este tipo de afirmación no es una explicación «debida» de los motivos, tal como se expresa en el Reglamento 1049/2001. La Comisión, por lo tanto, incumplió la disposición jurídica pertinente y ese incumplimiento constituye un caso de mala administración.

### Falta de aplicación de la Comunicación sobre las relaciones con el demandante

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 446/2007/WP contra la Comisión Europea*

Un abogado alemán alegó que la Comisión no había tramitado adecuadamente una carta en la que él le había pedido que abriese procedimientos de infracción contra Alemania. Según él, Alemania estaba contraviniendo el derecho comunitario, pues era prácticamente imposible perseguir por comisión de un delito tanto a los antiguos miembros del gobierno alemán como a los actuales. La Comisión había respondido que no era competente para intervenir en el asunto.

En la carta que dirigió a la Comisión para poner en marcha la investigación, el Defensor del Pueblo señalaba que en este asunto podría ser de aplicación la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del derecho comunitario<sup>23</sup>. En la Comunicación, la Comisión establecía las normas que han de regir los contactos con los demandantes que consideran que las medidas o prácticas de un Estado miembro contravienen el derecho comunitario.

En su dictamen, la Comisión afirmó que la Comunicación no era aplicable, pues la reclamación del demandante no se refería a un ámbito en el que se pudieran abrir procedimientos de infracción, sino que correspondía al ámbito de la cooperación policial y judicial en materia penal (título VI del Tratado de la Unión Europea).

El Defensor del Pueblo señaló que el demandante había pretendido claramente que su carta constituía una reclamación por infracción. Señaló que el segundo párrafo del punto 3 de la Comunicación contiene una lista exhaustiva de las razones sobre cuya base los escritos no deberían

<sup>23</sup>

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo sobre las relaciones con el denunciante en materia de infracciones del derecho comunitario, DO 2002 C 244, p. 5.



ser objeto de instrucción como denuncias, por ejemplo, si formulan «quejas manifiestamente excluidas del ámbito de aplicación del Derecho comunitario». La Comunicación establece que, cuando los servicios de la Comisión deciden no registrar un escrito como denuncia, «informarán a su autor por simple carta indicando la razón o razones contempladas en el párrafo segundo del punto 3».

El Defensor del Pueblo consideró que la falta de aplicación de la Comunicación por parte de la Comisión cuando respondió al demandante constituía un caso de mala administración y formuló un comentario crítico. No obstante, el Defensor del Pueblo juzgó que aparentemente se trataba de una «queja manifiestamente excluida del ámbito de aplicación del Derecho comunitario». En particular, el demandante no había explicado en qué modo consideraba que la contabilidad de los políticos en asuntos delictivos se relacionaba con una obligación de Alemania en virtud del Tratado CE. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo estimó que la Comisión había tenido razón al concluir que no podía investigar las preocupaciones del demandante mediante un procedimiento de infracción.

### Omisión de la publicación del informe anual de 2005 sobre el acceso a los documentos

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 668/2007/MHZ contra la Comisión Europea*

*Statewatch* presentó una reclamación al Defensor del Pueblo aduciendo que la Comisión, en contra de la obligación jurídica que le impone el artículo 17, apartado 1, del Reglamento 1049/2001<sup>24</sup>, no había publicado en 2006 su informe anual de 2005 sobre el acceso a los documentos del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión. Según el demandante, el informe anual es el único modo que tienen los ciudadanos de informarse sobre la respuesta de la Comisión a las solicitudes de acceso a documentos. *Statewatch* alegó que la no publicación a tiempo del informe era un caso claro de mala administración.

En su opinión, la Comisión afirmó que tenía pleno conocimiento de su obligación de publicar el informe anual. No obstante, la redacción del informe se había retrasado a causa de una importante rotación de personal en el servicio que se ocupa de las cuestiones de acceso a los documentos. Además, se había dado prioridad al lanzamiento de la consulta pública sobre la revisión del reglamento sobre el acceso a los documentos.

En opinión del Defensor del Pueblo, las razones aducidas por la Comisión para explicar su omisión no eran convincentes. Determinó que la no publicación del informe de 2005 antes de finalizado 2006 era un caso de mala administración y formuló un comentario crítico. El Defensor del Pueblo puso de relieve que los ciudadanos difícilmente pueden confiar en las instituciones si éstas no consiguen respetar los plazos que ellas mismas se han fijado.

Hizo asimismo otro comentario indicando que la publicación de informes es un mecanismo clave de asunción de responsabilidad ante los ciudadanos europeos y de comunicación con éstos. El Defensor del Pueblo alentó a la Comisión a dar buen ejemplo a las numerosas agencias comunitarias de reciente creación concediendo una alta prioridad en el futuro a la publicación oportuna de los informes.

Puesto que la Comisión publicó finalmente el informe en cuestión en septiembre de 2007, el Defensor del Pueblo dio por cerrado el caso.

<sup>24</sup>

Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



## Oficina Europea de Selección de Personal

### Denuncia del sistema obligatorio de registro en línea e información para concursos

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 3346/2004/ELB contra la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)*

La EPSO adoptó un sistema por el que los candidatos de concursos generales debían registrarse y comunicarse con ella en línea. El demandante denunció este sistema. Su principal argumento era que este requisito es discriminatorio dado el escaso nivel de implantación de Internet en algunos Estados miembros y las dificultades para acceder a Internet desde las áreas rurales. La EPSO rechazó las alegaciones del demandante remitiéndose, en concreto, a los motivos que llevaron a adoptar el mencionado sistema.

El Defensor del Pueblo señaló en primer lugar que el principio de igualdad de trato a los candidatos o candidatos potenciales en los concursos es un principio fundamental que vincula a las instituciones y organismos comunitarios. El Defensor del Pueblo consideró que el requisito en cuestión no resulta, en principio, discriminatorio o injusto sobre la base de i) ciertos datos estadísticos sobre el uso de Internet o la accesibilidad aportados por las partes o disponibles en el sitio web de Eurostat; ii) que no existían pruebas de que un número significativo de personas interesadas en presentar su candidatura a la EPSO y en participar en sus concursos no haya podido hacerlo a causa de su acceso limitado a Internet; iii) que en cuestión de conocimiento y experiencia, el acceso a Internet crece constantemente y iv) las justificaciones de la EPSO sobre el sistema, a saber, mayor transparencia y mejora de la accesibilidad a la información.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo no excluyó la posibilidad de que en determinados casos los candidatos y los candidatos potenciales tuvieran dificultades considerables y objetivamente justificables para presentar su candidatura o para comunicarse con la EPSO a través de Internet. En tales casos, el requisito de no discriminación requiere que la EPSO prevea una excepción al requisito de registro y comunicación en línea. Así pues, el Defensor del Pueblo consideró que no hacerlo suponía mala administración y dirigió un proyecto de recomendación a la Oficina. También sugirió que, tras un análisis pertinente, la EPSO podría exigir a quien solicitara una excepción que aportara pruebas que estuvieran, dentro de lo razonable, al alcance de la persona en cuestión dadas las circunstancias.

La EPSO no aceptó el proyecto de recomendación basándose en argumentos que el Defensor del Pueblo no encontró convincentes. El Defensor subrayó, entre otras cosas, que la conveniencia administrativa, en el sentido de evitar dificultades a la hora de evaluar de forma justa y ecuánime las correspondientes solicitudes de excepción, a la luz del análisis relevante incluido en el proyecto de recomendación, es insuficiente para dar validez a lo que en otras circunstancias constituye una violación del principio de igualdad de trato a los candidatos o potenciales candidatos. Por todo ello, el Defensor del Pueblo mantuvo su conclusión previa de que se trataba de un caso de mala administración y archivó el caso con un comentario crítico.

### Requisitos lingüísticos para los candidatos participantes en concursos

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 3114/2005/MHZ contra la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)*

La reclamación se refería a los requisitos lingüísticos aplicables a los concursos de selección de personal tras la ampliación del 1 de mayo de 2004, con la que se adhirieron a la Unión diez nuevos Estados miembros.



Poco antes de la ampliación se adoptó un Reglamento por el que se establecieron con carácter temporal medidas especiales de excepción a las disposiciones del Estatuto de los funcionarios, para permitir la cobertura de las vacantes por nacionales de los nuevos Estados miembros<sup>25</sup>. El Reglamento preveía asimismo la convocatoria de oposiciones hasta el año 2010 para la contratación de funcionarios cuya lengua principal fuera una de las once lenguas de los antiguos Estados miembros.

La EPSO convocó dos series de concursos.

La primera serie estaba restringida a los nacionales de los nuevos Estados miembros. Los candidatos debían tener como lengua principal una de las diez lenguas de estos nuevos Estados. Tenían que demostrar igualmente un conocimiento satisfactorio de una de las once lenguas de los antiguos Estados miembros. Además, se les obligó a hacer una parte de los exámenes en inglés, francés o alemán.

La segunda serie de concursos estaba abierta a todos los nacionales de los 25 Estados miembros. La lengua principal de los candidatos debía ser una de las once lenguas de los antiguos Estados miembros y debían demostrar además un conocimiento satisfactorio de otra de esas lenguas. No se les exigía, sin embargo, acreditar conocimientos de inglés, francés o alemán.

La Asociación de Titulados de la Escuela Nacional Polaca de Administración Pública reclamó que, al convocar los concursos de esta forma, la EPSO discriminaba a los ciudadanos de los nuevos Estados miembros.

En su informe, la EPSO señaló que cada concurso tenía sus propios objetivos y que, por tanto, no cabía afirmar que se hubiera producido discriminación o trato desigual al comparar una convocatoria con otra. La EPSO indicó también que el fundamento jurídico de los concursos en cuestión era el Reglamento nº 401/2004 («el Reglamento»).

El Defensor del Pueblo pidió a la EPSO que explicara por qué se admitían como segunda lengua únicamente las once lenguas «antiguas» y por qué el conocimiento del inglés, francés o alemán se exigía solamente a los candidatos de los nuevos Estados miembros. En su respuesta, la EPSO afirmó que el conocimiento de una de las once lenguas se consideraba «más adecuado a la realidad de la organización administrativa de las instituciones durante el periodo transitorio» y que «no se puede imponer la obligación de tener en cuenta la inmensa variedad de elecciones individuales que los candidatos pudieran realizar al escoger una segunda lengua».

En su análisis del caso, el Defensor del Pueblo empezó recordando el artículo 12 del Tratado CE, que prohíbe la discriminación por razón de nacionalidad, así como la jurisprudencia de los tribunales comunitarios relativa al principio de no discriminación.

Señaló que la legislación debe ser interpretada a la luz de estos principios jurídicos y que los requisitos lingüísticos relativos al empleo pueden constituir discriminación indirecta por razón de nacionalidad, salvo que estén justificados.

El Defensor del Pueblo consideró que los requisitos relativos a la lengua principal de los dos concursos estaban amparados por el Reglamento. Ahora bien, el Reglamento no contenía ningún requisito respecto a la segunda lengua, ni exigía el conocimiento del inglés, francés o alemán.

Aunque en principio podría haber razones convincentes para que el conocimiento de determinadas lenguas comunitarias fuese necesario para el desempeño de las funciones del futuro funcionario, la EPSO no había explicado adecuadamente por qué eran aceptables como segunda lengua únicamente las once lenguas antiguas.

<sup>25</sup>

Reglamento (CE, Euratom) nº 401/2004 del Consejo, de 23 de febrero de 2004, por el que se establecen medidas especiales y temporales para la contratación de funcionarios de las Comunidades Europeas, con motivo de la adhesión de Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia y la República Checa, DO 2004 L 67, p. 1.



El Defensor del Pueblo aceptó también que la exigencia de conocer determinadas lenguas podía estar justificada para garantizar una comunicación interna adecuada. Sin embargo, la EPSO no había explicado por qué consideraba esencial que conociesen inglés, francés o alemán los candidatos de los nuevos Estados miembros, pero no los candidatos de la segunda serie de concursos, pese a que ambos grupos tuvieran que desempeñar funciones básicamente idénticas.

El Defensor del Pueblo resolvió que la EPSO había vulnerado el principio de no discriminación y formuló un comentario crítico.



## Banco Europeo de Inversiones

### **Incumplimiento de la legislación de la UE en relación con las obras de reconstrucción por las inundaciones**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 1807/2006/MHZ contra el Banco Europeo de Inversiones (BEI)*

Dos ONG polacas presentaron una reclamación ante el Defensor del Pueblo en la que señalaban que el BEI, contraviniendo su «Declaración medioambiental», no había garantizado el cumplimiento de la Directiva sobre la evaluación de impacto ambiental en relación con las obras de reconstrucción y reparación por las inundaciones de 2001. Los demandantes alegaban además que el BEI no había aplicado la diligencia debida durante su misión de control a Polonia de octubre de 2004 y afirmaban que éste tiene la obligación de velar por que todos los proyectos de Estados no miembros a los que otorgue financiación se ajusten la Directiva. Por último, denunciaban que el BEI no les había permitido el acceso al contrato de financiación del proyecto y a la documentación relacionada con el mismo.

En su informe, el BEI señaló que, como resultado de (i) su valoración de los informes correspondientes remitidos por las autoridades polacas y de (ii) sus visitas de control a Polonia, incluida la del año 2004, había llegado a la conclusión de que los procedimientos seguidos por las autoridades polacas eran aceptables. El BEI había denegado el acceso al contrato de financiación basándose en que estos contratos están amparados en principio por el secreto profesional. Sin embargo, en el curso de las investigaciones llegó a facilitar la documentación correspondiente.

El Defensor del Pueblo observó que el BEI no había reaccionado ante los informes polacos que indicaban que las autoridades nacionales no consideraban que las obras tuvieran que ajustarse al procedimiento indicado en la Directiva. Este criterio parecía contrario a la interpretación de la Directiva dada por el Tribunal<sup>26</sup>. El Defensor del Pueblo determinó que había habido un caso de mala administración y realizó un comentario crítico. Sin embargo, en lo que respecta a la alegación referente a la misión de control a Polonia de 2004, consideró que no eran necesarias investigaciones ulteriores, puesto que el BEI parecía haber hecho un seguimiento razonable de las reclamaciones de diversas ONG recibidas durante la misma. El Defensor del Pueblo llegó a la misma conclusión respecto a la reclamación del demandante, porque aparentemente el BEI había tomado determinadas iniciativas encaminadas a mejorar sus procedimientos y difundir las buenas prácticas de la UE.

En cuanto al acceso al contrato de financiación, el Defensor del Pueblo, de conformidad con una decisión anterior, juzgó que era razonable aceptar que el BEI, en su calidad de institución bancaria, estaba obligado a respetar el secreto profesional. Señaló asimismo que el propio BEI había revelado los restantes documentos durante la investigación. Por estas razones, no se justificaban nuevas investigaciones relacionadas con el acceso a la documentación.

<sup>26</sup>

C-72/95 Kraaijeveld [1996] Rec. I-5403, apartados 32 y 49.



El Defensor del Pueblo formuló un comentario adicional indicando que los demandantes habían desempeñado una valiosa función al poner en conocimiento del BEI información importante desconocida previamente por éste. Expresó además su confianza en que el Banco continuaría colaborando en el futuro de forma constructiva con las ONG de los diferentes Estados miembros y también de fuera de la UE.



## Oficina Europea de Lucha contra el Fraude

### La solicitud de acceso a una lista crea una «carga desproporcionada»

#### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 2350/2005/GG contra la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude*

Un periodista alemán solicitó a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) el acceso a una lista completa de la correspondencia que ésta había mantenido con el Gobierno federal alemán y con los Gobiernos de los Estados federados alemanes entre 2000 y 2004. Basaba su solicitud en el artículo 11 del Reglamento 1049/2001 relativo al acceso público a los documentos del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión<sup>27</sup>. La OLAF contestó que tal lista no existía y que su elaboración representaría una carga de trabajo desproporcionada para el personal. Afirmó estar dispuesta a ofrecer toda su ayuda al demandante si restringía su solicitud, a lo que éste, no obstante, se negó.

En el curso de las investigaciones del Defensor del Pueblo, la OLAF mantuvo su postura. Alegó que la solicitud del demandante exigiría la revisión de cerca de 8 000 documentos. La mayoría de los jefes de unidad tendrían que participar para comprobar la correspondencia que fuera de su responsabilidad. Además, un abogado alemán y el responsable de protección de datos tendrían que garantizar el cumplimiento de los requisitos de protección de los datos. Según la OLAF, esta labor desviaría a sus limitados recursos humanos de su trabajo principal, que es impedir y detectar el fraude. En todo caso, como prueba de su buena voluntad, la OLAF facilitó al demandante una lista con la correspondencia relevante que había mantenido en los últimos tres meses de 2004.

El Defensor del Pueblo señaló que la OLAF no negaba el derecho del demandante a recibir la información que solicitaba, sino que lo único que sostenía era que la recopilación de toda esa información exigiría un esfuerzo desproporcionado. Recordó que, de conformidad con la jurisprudencia de los tribunales comunitarios, una solicitud de acceso a documentos sólo puede denegarse sobre esta base en casos excepcionales. En opinión del Defensor del Pueblo, esta jurisprudencia es pertinente también al presente caso. No se mostró convencido de que el cumplimiento de la solicitud del demandante exigiera un esfuerzo desproporcionado por parte de la OLAF. «Sólo una quinta parte, aproximadamente, de los documentos de la lista facilitada por la Agencia eran relevantes. En consecuencia, el número global de documentos en cuestión era, al parecer, mucho menor de lo que la OLAF había indicado. El Defensor del Pueblo admitió que lo que faltaba en la lista era mucho aún y que, por tanto, determinar que no incluyera datos confidenciales era probable que exigiera una cantidad de trabajo considerable. En todo caso, y en vista de los datos que debían verificarse, concluyó que la OLAF no había establecido que este trabajo fuera desproporcionado.

El Defensor del Pueblo señaló que, para que los ciudadanos puedan hacer uso de sus derechos de conformidad con el Reglamento 1049/2001, es preciso que sepan qué documentos están en posesión de la administración en cuestión. Entendió que, mientras no haya un registro de acceso fácil o si éste no es lo suficientemente completo, las instituciones de la UE deben estar preparadas para facilitar a los ciudadanos listas ad-hoc, aunque su elaboración constituya una carga de trabajo considerable.

<sup>27</sup>

Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



Habida cuenta de que la OLAF rechazó la propuesta del Defensor del Pueblo de llegar a una solución amistosa en este caso y, con posterioridad, su proyecto de recomendación, éste cerró el caso con un comentario crítico en relación tanto con el procedimiento como con los aspectos sustantivos.

### 3.5 PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN ACEPTADOS POR LA INSTITUCIÓN



#### Comisión Europea

##### **Publicación de información incorrecta y engañosa sobre los derechos de los pasajeros aéreos**

*Resumen de las decisiones sobre la reclamación 1475/2005/(IP)GG y 1476/2005/(BB)GG contra la Comisión Europea*

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91<sup>28</sup> entró en vigor el 17 de febrero de 2005. Con el fin de informar a los pasajeros de sus nuevos derechos en virtud del Reglamento, la Comisión elaboró y publicó un folleto, un cartel y una hoja informativa, así como un breve vídeo de presentación, y emitió una nota de prensa para resaltar su entrada en vigor. Todos estos materiales se expusieron también en el sitio web de la Comisión.

Dos asociaciones de compañías aéreas, la European Regions Airlines Association (ERA) y la International Air Carrier Association (IACA), consideraron que los materiales publicados por la Comisión contenían información incorrecta y engañosa.

Ambas acudieron al Defensor del Pueblo tras la desestimación de la mayor parte de sus objeciones por la Comisión.

Alegaron que la información relativa a los derechos reconocidos a los pasajeros en el Reglamento 261/2004 publicada en el cartel, el folleto, la hoja informativa y el vídeo de la Comisión contenía afirmaciones incorrectas y engañosas que ésta debía retirar.

La reclamación presentada por la ERA incluía además otras cuestiones (supuesta falta de actuación equitativa y responsable, así como de orientación al servicio, accesibilidad y voluntad de ayuda; supuesta falta de respuesta a las cartas en plazo razonable y solicitud de presentación de disculpas).

Tras una investigación exhaustiva, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que varias de las afirmaciones criticadas por los demandantes eran efectivamente incorrectas o engañosas. Por consiguiente, en ambos casos dirigió un proyecto de recomendación a la Comisión, solicitando la corrección de tales afirmaciones. En el proyecto de recomendación correspondiente a la reclamación presentada por la ERA se solicitaba también a la Comisión la presentación de disculpas a ésta.

<sup>28</sup>

DO 2004 L 46, p. 1.



En su informe detallado, la Comisión comunicó al Defensor del Pueblo que tomaba nota de su proyecto de recomendación, había retirado de su sitio web el folleto, el cartel, la hoja informativa y la presentación de vídeo en cuestión y se proponía elaborar nuevos materiales informativos, los cuales había enviado a las partes afectadas, incluidos los demandantes, para que formularan observaciones.

#### ***Asunto 1476/2005/(BB)GG***

En sus observaciones, la IACA señaló su satisfacción por el hecho de que, gracias al proyecto de recomendación del Defensor del Pueblo, la Comisión hubiera retirado de su sitio web la información engañosa sobre los derechos de los pasajeros. Se mostró complacida con el procedimiento que había dado lugar a la publicación de la nueva versión del cartel de la Comisión el 4 de abril de 2007.

En vista de lo expuesto, el Defensor del Pueblo consideró que la Comisión había aplicado satisfactoriamente el proyecto de recomendación preparado.

#### ***Asunto 1475/2005/(IP)GG***

En sus observaciones, la ERA agradeció las medidas adoptadas por la Comisión y añadió que ésta había aceptado en los nuevos materiales informativos todos los comentarios que le había hecho. No obstante, consideraba pendientes de resolver tres cuestiones: (i) Puesto que en muchos aeropuertos de la UE seguía aún colocada la versión antigua del cartel, solicitó al Defensor del Pueblo que presentara una recomendación específica a la Comisión para que ésta diera instrucciones para su retirada a los aeropuertos. (ii) El Defensor del Pueblo debía, además, tratar de conseguir el compromiso de la Comisión de consultar a las asociaciones de compañías aéreas y tener en cuenta sus observaciones antes de cambiar el cartel o elaborar cualquier otro nuevo material. (iii) La Comisión no se había disculpado ante ella y no había hecho ninguna mención a esta parte del proyecto de recomendación en su informe detallado. Se solicitaba al Defensor del Pueblo que diera curso a estas cuestiones.

Con respecto a la primera cuestión (mencionada también por la IACA), el Defensor del Pueblo señaló que confiaba que la Comisión adoptaría las medidas necesarias al respecto una vez advertida por la decisión. El Defensor del Pueblo invitaba, no obstante, a la Comisión a informarle de esta cuestión el 31 de julio de 2007.

Con respecto a la segunda cuestión, el Defensor del Pueblo consideró que no sería apropiado ampliar su examen a la nueva reclamación en esta fase avanzada de la investigación. El demandante podía presentar una nueva reclamación al respecto, tras realizar las gestiones debidas ante la Comisión.

Con respecto a la tercera cuestión, el Defensor del Pueblo lamentó la posición adoptada por la Comisión. Reiteró su opinión de que debía haber presentado sus disculpas. No obstante, consideró que no sería adecuado presentar un informe especial al respecto ante el Parlamento Europeo. Por lo tanto, cerró el caso con un comentario crítico.

### **Recuperación de sumas abonadas indebidamente al heredero de un antiguo funcionario**

#### ***Resumen de la decisión sobre la reclamación 1617/2005/(BB)JF contra la Comisión Europea***

El demandante era el heredero único de un antiguo empleado de la Comisión fallecido en noviembre de 1998. En mayo de 2003, la Comisión le pidió que devolviese la pensión de su padre correspondiente al mes de diciembre de 1998, que le había sido abonada indebidamente. El demandante, aunque inicialmente había aceptado reembolsar la suma a plazos, a lo largo de doce meses, alegó que la ejecución de la orden de cobro de la Comisión era injusta. Sostenía que él había actuado de buena fe y que no era consciente de las cantidades abonadas en la correspondiente cuenta bancaria debido a una serie de trágicas circunstancias, es decir, a la sucesión de varios fallecimientos en un corto período. Pedía que la Comisión cancelase la mencionada orden de cobro.



En su informe sobre la reclamación, la Comisión estimó que el pago excesivo se había realizado de forma tan patente que no habría pasado desapercibido al demandante si éste hubiese procedido con la diligencia ordinaria. Asimismo, consideraba que éste no podía alegar buena fe porque no había respetado el plan de reembolso creado a solicitud de él mismo.

En sus observaciones, el demandante explicó que había cambiado de opinión en relación con el reembolso al conocer la posibilidad que el artículo 85 del Estatuto de funcionarios confiere a la Autoridad facultada para proceder a los nombramientos de renunciar al cobro de las deudas. Hacía hincapié en que él estaba percibiendo una prestación por desempleo y en que había echado en falta un planteamiento más humano y menos mecánico por parte de la Comisión en su caso.

En su propuesta de solución amistosa, el Defensor del Pueblo señaló que el pago excesivo se había producido por un error de la Comisión. Reconoció que ésta tiene la obligación de recuperar las cantidades abonadas indebidamente para proteger los intereses financieros de la Comunidad. Sin embargo, también indicó que, en algunos Estados miembros, las autoridades públicas competentes en materia fiscal y de prestaciones, previa consulta al defensor del pueblo nacional correspondiente, han adoptado medidas en virtud de las cuales sólo se procede a la recuperación de los pagos excesivos hechos por errores oficiales cuando resulta justo y razonable. En este sentido, el Defensor del Pueblo destacó que circunstancias especiales, como un fallecimiento, pueden ser aceptadas por estas autoridades como explicación razonable de la no comprobación por parte del beneficiario de la corrección de los abonos hechos en una cuenta bancaria. Así, en vista de las circunstancias excepcionales del asunto, invitó a la Comisión a que considerase si sería justo y razonable cancelar, o reducir notablemente, la orden de cobro.

En su respuesta, la Comisión sostuvo que había actuado con arreglo a las disposiciones legales pertinentes. Aunque admitió que el pago excesivo se había producido por un error suyo, explicó que éste se debía a que diciembre era el mes en el que se procedía a la adaptación anual de la pensión. En este sentido, todavía debía abonar al demandante, como heredero del fallecido, la «adaptación» anual de la pensión correspondiente al período comprendido entre julio y noviembre de 1998.

El Defensor del Pueblo observó que algunos de los pagos hechos en diciembre de 1998 al demandante, como heredero del fallecido, eran correctos, mientras que otros no lo eran. En estas circunstancias, señaló que no podía aceptar el argumento de que el carácter incorrecto del pago fuera tan «patente» que no podía haber pasado inadvertido al demandante. Destacó que en este asunto la Comisión trataba con una persona que no era ni «agente» ni «funcionario» y a la que no podía presumírsele la responsabilidad especial que se les exige a los funcionarios y agentes en relación con los pagos que se les hacen. Teniendo todo eso en cuenta, el Defensor del Pueblo elaboró un proyecto de recomendación para que la Comisión reconsiderase si, además de ser justa y razonable, la cancelación de la orden de cobro se ajustaba a las normas aplicables.

En su respuesta, la Comisión afirmó que, dada la importancia que el Defensor del Pueblo concedía al asunto, había decidido aceptar su recomendación y, excepcionalmente, cancelar la orden de cobro.

En su decisión, el Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la respuesta de la Comisión y destacó la importancia del planteamiento positivo adoptado por ésta para fortalecer las expectativas de los ciudadanos sobre una UE más humana.



### 3.6 CASOS ARCHIVADOS POR OTROS MOTIVOS



#### Parlamento Europeo

##### **Negativa a la organización de nuevas pruebas escritas para una candidata que estuvo de parto el día anterior al previsto para su realización**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 3278/2004/ELB contra el Parlamento Europeo*

La demandante solicitó participar en un concurso interno organizado por el Parlamento y mencionó a este efecto que estaba embarazada, señalando la posible fecha del parto, es decir, el 17 de junio de 2004. Se la invitó a que realizase las pruebas, que se celebraron el 2 de julio de 2004, pero el día anterior se puso de parto. El mismo día del parto, informó al Parlamento de que no podría acudir a las pruebas y solicitó que se le permitiese realizarlas en una fecha posterior. El Parlamento se negó. En su reclamación, la demandante alegó que tal negativa había sido discriminatoria.

Tras una propuesta de solución amistosa y un borrador de recomendación elaborado por el Defensor del Pueblo, éste concluyó que la negativa no parecía reflejar un justo equilibrio de los intereses contrapuestos en juego. Tras recordar los principios fundamentales de no discriminación por razón de sexo y de respeto a la vida privada y familiar, el Defensor del Pueblo señaló que, en el contexto de las clasificaciones de género, o de las clasificaciones que suponen una carga para un derecho fundamental, quien defiende la clasificación impugnada debe demostrar que ésta sirve un objetivo legítimo de interés general y que los medios empleados son proporcionales al cumplimiento de tal objetivo. Estimó que la decisión impugnada implicaba *de facto* una discriminación por razón de sexo y que, con ello, podía hacer la libertad fundamental de la procreación mucho menos atractiva a las candidatas y, por tanto, suponer una carga real y apreciable para su derecho al respeto de la vida privada. Por tanto, incumbía al Parlamento defender la decisión impugnada.

En cuanto a la referencia del Parlamento al principio de igualdad de trato de los candidatos y al requisito pertinente de celebración de las pruebas escritas el mismo día para todos ellos, el Defensor del Pueblo consideró que éste era un objetivo legítimo de interés general cuyo cumplimiento podía justificar, pero no justificaba en sí mismo, el mantenimiento de la decisión impugnada. El Parlamento, que admitió que podría haber organizado las pruebas en una fecha posterior, no pudo demostrar haber cumplido el principio de proporcionalidad, que exige un justo equilibrio de los principios y los intereses contrapuestos en juego. En particular, no demostró que al establecer la fecha de las pruebas hubiese tenido en consideración de forma adecuada, a la luz de la sentencia en el asunto 130/75 *Prais contra Consejo*<sup>29</sup>, la información que había recibido de la demandante sobre la probable fecha del parto. En este contexto, no prestó la debida consideración a la incertidumbre intrínseca de la fecha del parto, al estado físico de la mujer que ha dado a luz y al tiempo necesario para la recuperación adecuada, a efectos de su participación en el concurso.

Por tanto, el Defensor del Pueblo concluyó que la negativa impugnada no estaba bien fundada. No obstante, toda vez que la demandante retiró la reclamación y, a la luz del compromiso del Parlamento de revisar las condiciones de participación en futuros concursos de las mujeres que hayan dado a luz recientemente y su política de establecimiento de fechas de las pruebas para las candidatas embarazadas, el Defensor del Pueblo decidió no continuar con el asunto. Asimismo, se congratuló del compromiso del Parlamento de revisar las condiciones de participación de mujeres lactantes en los concursos y le solicitó que garantizase que las normas pertinentes reflejarán un equilibrio cuidadoso y justo de los intereses y principios contrapuestos en la cuestión, incluido el principio de igualdad de trato de los candidatos.

<sup>29</sup>

Asunto C-130/75, *Prais contra Consejo* [1976] Rec. 1589.



## Comisión Europea

### **Cobertura médica de ex-cónyuges en virtud del Régimen Común del Seguro de Enfermedad**

*Resumen de decisiones sobre la reclamaciones confidenciales 368/2005/(MF)(BU)BM y 2776/2005/ID contra la Comisión Europea*

Al ex-cónyuge de un/a funcionario/a de la Comisión se le diagnosticó una enfermedad grave. En respuesta a una solicitud de reembolso de los gastos médicos conforme al Régimen Común del Seguro de Enfermedad (el RCAM) para funcionarios de las Comunidades Europeas, se informó a la parte demandante de que la cobertura del seguro médico sólo sería válida durante el año siguiente a su divorcio. Por su parte, la parte demandante consideraba que la Comisión debería prorrogar dicho plazo.

Según la investigación del Defensor, la Comisión había aceptado conceder a la parte demandante un periodo adicional de cobertura del seguro para los gastos derivados de la grave enfermedad. El Defensor señaló también que la Comisión había tomado la iniciativa de invitar a la parte demandante a que se pusiera en contacto con sus servicios si el tratamiento de la grave enfermedad que padecía tenía que prolongarse cuando ya no contara con la cobertura del RCAM.

El Defensor del Pueblo resaltó que el enfoque adoptado por la Comisión resultaba coherente con los derechos fundamentales de la parte demandante a la asistencia sanitaria y a una buena administración, en conjunto<sup>30</sup>. Por lo tanto, el Defensor no estimó necesario proseguir con las investigaciones en relación con esta reclamación.

Por lo que respecta a la dimensión general del asunto, la Comisión reconoció que, en el curso de la investigación, había advertido que había una laguna en el ámbito de la cobertura de seguro por enfermedad para ex cónyuges de funcionarios. En este sentido, informó al Defensor del Pueblo de que había establecido una nueva disposición de aplicación general, con efecto a partir del 1 de julio de 2007, para permitir la prolongación del RCAM, en determinadas condiciones, de forma que cubriera a los ex cónyuges de funcionarios con enfermedades graves.

Con posterioridad, el Defensor trató un tema similar en el marco del asunto 2776/2005/ID. En dicho caso, según la investigación del Defensor, la Comisión había decidido prorrogar dos años más la cobertura médica de la parte demandante ofrecida por el RCAM ya que dicha parte sufría una enfermedad grave cuyo tratamiento implicaba, por lo visto, un desembolso considerable. El Defensor alabó la decisión de la Comisión e indicó que, de esta forma, la Institución abordaba con sensibilidad y pragmatismo las circunstancias de la parte demandante.

### **Ocultación de los nombres de los representantes de los grupos de presión de la industria**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 3269/2005/TN contra la Comisión Europea*

La reclamación, presentada en nombre de una ONG, se refería a la ocultación por la Comisión de los nombres de representantes de grupos de presión del sector en documentos a los que se había concedido acceso en virtud del Reglamento (CE) n.º 1049/2001<sup>31</sup>. El demandante alegó que la Comisión había incumplido su deber de proporcionar el debido acceso a los documentos. Aducía que la Comisión no había justificado cómo la divulgación de los nombres en cuestión podría «suponer un perjuicio para la protección de la intimidad y la integridad de la persona», de acuerdo con lo

<sup>30</sup>

Artículos 35 y 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

<sup>31</sup>

Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



establecido en la letra b) del apartado 1 del artículo 4 del Reglamento (CE) nº 1049/2001, y que invocaba erróneamente la letra b) del artículo 8 del Reglamento (CE) nº 45/2001<sup>32</sup> al ocultar los nombres.

La Comisión alegó que la divulgación de los nombres de las personas en cuestión podría interferir con su derecho a la intimidad, protegido por la legislación comunitaria relativa a la protección de datos personales. La Comisión consideró que su decisión de ocultar los nombres se atenía a la interpretación del Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), tal como se formula en su documento de referencia sobre el acceso del público a los documentos y la protección de datos.

El Defensor del Pueblo se dirigió por escrito al SEPD, instándole a formular comentarios sobre la posición adoptada por la Comisión, en particular en lo que se refiere a la aplicabilidad del Reglamento (CE) nº 45/2001 al caso en cuestión. En respuesta a la solicitud del Defensor del Pueblo, el SEPD señaló que prefería aguardar al veredicto del Tribunal de Primera Instancia en el asunto T-194/04, *Bavarian Lager contra la Comisión* antes de examinar el caso en cuestión. El SEPD explicó que había intervenido en el asunto en favor del demandante, dado que, a su juicio, la posición manifestada por la Comisión no se traducían en un resultado satisfactorio.

Dado que no se había determinado claramente en qué momento se dictaría sentencia en el asunto T-194/04, el Defensor del Pueblo resolvió examinar el presente asunto sin aguardar a dicha sentencia del Tribunal ni al dictamen del SEPD.

El Defensor del Pueblo analizó el caso a la luz de las directrices de este último, según las cuales se han de cumplir tres condiciones para que pueda denegarse el acceso en virtud de la letra b) del apartado 1 del artículo 4 del Reglamento (CE) nº 1049/2001. El Defensor del Pueblo no consideró que la Comisión hubiera determinado si se cumplía alguna de las tres condiciones y constató, por lo tanto, que la alegación del demandante estaba fundada.

Por lo general, en una situación de estas características, el Defensor intentaría encontrar una solución amistosa, de acuerdo con el apartado 5 del artículo 3 del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo. Sin embargo, dado que la ocultación de nombres de personas en los documentos a los que se hubiera concedido acceso en virtud del Reglamento (CE) nº 1049/2001 era una cuestión que estaba siendo debatida por el Tribunal de Primera Instancia en el asunto T-194/04, el Defensor consideró que no sería útil proponer una solución amistosa dado que la Comisión no tomaría ninguna medida antes de que el Tribunal dictara sentencia. Por lo tanto, el Defensor consideró que no había motivos para continuar su investigación y cerró el caso, no sin antes indicar que el demandante podría considerar presentarle una nueva reclamación una vez que el Tribunal hubiera dictado sentencia en el asunto T-194/04 y la Comisión hubiera reaccionado a dicha sentencia.

Nota: El Tribunal de Primera Instancia dictó sentencia en el asunto T-194/04 el 8 de noviembre de 2007. Dicha sentencia anula la decisión de la Comisión por la que ésta optaba por no divulgar los nombres de los participantes en una reunión celebrada en el contexto de un recurso por incumplimiento.



**Europol**

## Supuesto abuso de poder con respecto al acceso a datos

### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 183/2006/MF contra Europol*

La demandante solicitó al organismo francés encargado de la protección de datos (Comisión Nacional de la Informática y las Libertades, CNIL) que determinara si Europol había almacenado datos sobre su persona. La CNIL remitió la carta a Europol, que informó a la demandante de que no almacenaba datos personales sobre ella a los que tuviera derecho de acceso en virtud del apartado 1 del artículo 19 del Convenio Europol en combinación con la legislación francesa aplicable. El Comité de Recursos confirmó la decisión de Europol.

<sup>32</sup>

Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos, DO 2001 L 8, p. 1.



En la reclamación presentada al Defensor del Pueblo, la demandante alegaba que Europol había rechazado erradamente facilitarle información sobre los datos relativos a su persona, así como darle acceso a los mismos, lo que, a su modo de ver, constituía un abuso de poder. La demandante añadió, además, que Europol no había tramitado debidamente su recurso al Comité de Recursos porque la traducción al francés de su respuesta iba dirigida a otra parte recurrente.

El director de Europol informó al Defensor del Pueblo de que la carta del Defensor en la que solicitaba a Europol que transmitiese sus observaciones sobre la reclamación se había remitido a la Autoridad Común de Control de Europol (ACC).

En la carta dirigida al Defensor del Pueblo, la ACC afirmó que la decisión del Comité de Recursos era vinculante para todas las partes afectadas. El apartado 1 del artículo 195 del Tratado CE establece que el Defensor del Pueblo lleva a cabo investigaciones en posibles casos de mala administración, salvo que los hechos alegados sean o hayan sido objeto de un procedimiento jurisdiccional. Puesto que el Comité de Recursos debía considerarse un comité independiente que ofrece a las personas un procedimiento de recurso contra las decisiones de Europol, la ACC consideró que esta excepción era de aplicación en este caso. Por lo que respecta a la reclamación de no haber tratado detenidamente el recurso de la demandante, la ACC afirmó que el Comité de Recursos había adoptado dos decisiones en dos casos distintos y que la primera página de la traducción francesa de la decisión sobre el recurso de la demandante se había sustituido involuntariamente por la primera página de la traducción francesa de la otra decisión. La ACC hizo hincapié en que dichos errores no deberían producirse y añadió que transmitiría a la demandante sus disculpas por el error cometido.

En su decisión, el Defensor del Pueblo señaló que la excepción en cuestión establecida en el apartado 1 del artículo 195 sólo era aplicable a casos ya resueltos o aún pendientes en los tribunales y que el apartado 3 del artículo 1 de su Estatuto confirmaba esta interpretación. El Defensor del Pueblo señaló que no estaba convencido de que el Comité de Recursos debiera considerarse un organismo judicial a los efectos del artículo 195 del Tratado CE. Asimismo sostuvo que el hecho de que el Comité hubiera examinado un caso concreto debería, por tanto, constituir un impedimento para que el Defensor del Pueblo lleve a cabo una investigación. No obstante, consideró que no era necesario tomar una decisión definitiva al respecto en el presente caso. El Defensor del Pueblo observó que, en este contexto, el demandante no había proporcionado información concreta que apoyara su alegación de que la decisión de Europol había sido errónea y abusiva. Tampoco el examen detenido de la decisión del Comité de Recursos aportó información que hiciera dudar sobre la decisión de Europol. En vista de las circunstancias, el Defensor del Pueblo consideró que no parecía existir justificación para llevar a cabo una investigación sobre la primera alegación de la demandante.

En cuanto a la supuesta falta de la debida tramitación del recurso de la demandante, el Defensor del Pueblo consideró que la ACC le había pedido disculpas por el error cometido. Así pues, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que tampoco existía base en que apoyar la realización de investigaciones al respecto.



## Agencia Europea de Seguridad Aérea

### **Presunta falta de fundamento jurídico de una decisión sobre la certificación de aeronavegabilidad de las aeronaves**

*Resumen de la decisión sobre la reclamación 1103/2006/BU (confidencial) contra la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA)*

El demandante presentó una reclamación al Defensor del Pueblo en relación con la aplicación por parte de la EASA del artículo 2, apartado 3, letra a), inciso i), del Reglamento 1702/2003<sup>33</sup> por el que

33

Reglamento (CE) nº 1702/2003 de la Comisión de 24 de septiembre de 2003 por el que se establecen las disposiciones de aplicación sobre la certificación de aeronavegabilidad y medioambiental de las aeronaves y los productos, componentes y equipos relacionados con ellas, así como sobre la certificación de las organizaciones de diseño y de producción, DO 2003 L 243, p. 6.



se establecen las disposiciones de aplicación, *inter alia*, sobre la certificación de aeronavegabilidad y medioambiental de las aeronaves. La disposición mencionada establece en esencia que:

- todo producto no certificado con arreglo a los procedimientos de las Autoridades Aeronáuticas Conjuntas que esté en posesión de una certificación de tipo (CT) expedida antes del 28 de septiembre de 2003 por un Estado miembro se considerará que tiene una CT expedida de conformidad con el Reglamento 1702/2003 (CT-EASA), excepto cuando
- la EASA determine que la base de certificación de tipo del producto no proporciona un nivel de seguridad suficiente.

De acuerdo con el demandante, de esa disposición se desprende que los productos (aeronaves) que tengan una CT nacional expedida por un Estado miembro se considerarán *automáticamente* en posesión de una CT-EASA, y que toda excepción a este principio de reconocimiento automático debe estar debidamente especificada y motivada, incluyendo una declaración de las razones técnicas específicas referidas a la aeronave correspondiente.

En este contexto, el demandante se opuso a la Decisión de la EASA nº 2004/01/CF<sup>34</sup>, dictada para la aplicación de lo dispuesto en el artículo 2, apartado 3, letra a), inciso i), del Reglamento 1702/2003. En esa Decisión, la EASA precisaba que la base de certificación de tipo de los productos relacionados en su Anexo podía no proporcionar un nivel de seguridad suficiente, puesto que:

- los productos diseñados en un Estado miembro sólo pueden considerarse en posesión de una CT-EASA si la base de certificación de tipo proporciona un nivel de seguridad suficiente,
- los códigos de aeronavegabilidad utilizados en algunos Estados miembros no son suficientemente bien conocidos por la EASA para garantizar que proporcionan un nivel de seguridad suficiente, y,
- la EASA no dispone en la actualidad de información suficiente sobre la base de certificación de tipo utilizada en la certificación de productos por algunos Estados miembros.

El demandante señaló que la posición de la EASA, reflejada en esa Decisión 2004/01/CF, implica que se considerará que un producto no tiene una CT-EASA a menos que la EASA decida que la base de certificación de tipo proporciona un nivel de seguridad suficiente, contraviniéndose con ello el principio de reconocimiento automático previsto en el artículo 2, apartado 3, letra a), inciso i), del Reglamento 1702/2003. Argumentó asimismo que el hecho de que la EASA no tuviera un conocimiento profundo de determinados códigos de aeronavegabilidad no era una razón válida para concluir que la base nacional de certificación de tipo de los productos relacionados en el Anexo de la Decisión no proporcionase un nivel de seguridad suficiente.

Por consiguiente, el demandante alegó que la EASA no podía fundamentar su Decisión 2004/01/CF en el artículo 2, apartado 3, letra a), inciso i), del Reglamento 1702/2003. Alegó también que la EASA vulneraba el mismo precepto del Reglamento al no conceder las CT-EASA a determinados tipos de aeronaves.

Después de un cuidadoso análisis de las normas legales aplicables, así como de los argumentos del demandante y de la EASA, el Defensor del Pueblo no quedó convencido de que la Decisión 2004/01/CF de la EASA: (i) tuviese un fundamento jurídico suficiente en el Reglamento 1702/2003, y (ii) incluyese una declaración precisa y suficiente de las razones en que se basaba. Por consiguiente, propuso a la EASA una solución amistosa, consistente en que examinase la modificación de su Decisión 2004/01/CF, para cumplir con el Reglamento 1702/2003 y con los principios de buena administración.

En su respuesta a la propuesta de solución amistosa, la EASA indicó que había podido decidir la aprobación del diseño de todas las aeronaves sujetas a la Decisión 2004/01/CF comprendidas en su

<sup>34</sup>

Decisión nº 2004/01/CF del Director Ejecutivo de la EASA, de 28 de abril de 2004, sobre la aplicación del artículo 2, apartado 3, letra a), del Reglamento 1702/2003.



ámbito de competencias, incluidos los tipos de aeronaves mencionados por el demandante, a los cuales les sería expedida una CT-EASA. La EASA concluyó que, en consecuencia, la Decisión 2004/01/CF había sido derogada por otra nueva<sup>35</sup>.

El Defensor del Pueblo se congratuló de la rápida y positiva respuesta de la EASA a su propuesta de solución amistosa de la reclamación. En particular, tanto él como el demandante acogieron con agrado el hecho de que la EASA derogase en su totalidad la Decisión 2004/01/CF que había sido impugnada. El Defensor del Pueblo señaló también que la EASA había expedido una CT-EASA para todos los tipos de aeronave mencionados por el demandante. Sin embargo, el demandante comunicó al Defensor del Pueblo que sólo estaba parcialmente conforme con esa CT-EASA y que estaba estudiando la adopción de nuevas actuaciones administrativas ante la EASA al respecto. En vista de estos resultados de su investigación, el Defensor del Pueblo consideró que no había motivo para iniciar ninguna otra sobre el asunto y procedió a archivarlo.

### 3.7 CASOS ARCHIVADOS TRAS UN INFORME ESPECIAL



#### Comisión Europea

##### **Falta de respuesta a una reclamación referente a la Directiva sobre el tiempo de trabajo**

##### *Resumen de la decisión sobre la reclamación 3453/2005/GG contra la Comisión Europea*

En 2001, un médico alemán presentó una queja ante la Comisión Europea por supuesto incumplimiento por parte de Alemania de la legislación de la UE sobre el tiempo de trabajo, en concreto en lo referente al tiempo de guardia de los médicos en los hospitales. Las normas aplicables estaban recogidas en la Directiva 93/104/CE y se mantuvieron en vigor hasta que ésta fue sustituida por la Directiva 2003/88. En dos sentencias dictadas en 2000 y 2003, el Tribunal de Justicia Europeo sostuvo que, a los efectos de esas normas, el tiempo de guardia se ha de considerar como tiempo de trabajo.

En la reclamación presentada al Defensor del Pueblo en diciembre de 2003 (reclamación 2333/2003/GG), el demandante alegó que la Comisión no había tramitado su queja contra Alemania en un plazo adecuado. Tras examinar el asunto, el Defensor del Pueblo consideró que la alegación del demandante estaba justificada. No obstante, señaló que Alemania había adoptado recientemente una nueva normativa en este ámbito que aún debía ser examinada por la Comisión y que ésta parecía aceptar que las decisiones del Tribunal de Justicia habían esclarecido las cuestiones jurídicas pertinentes. Dando por supuesto que la Comisión no incurriría en nuevos retrasos en la tramitación de la queja del demandante por infracción, el Defensor del Pueblo dio por concluida la investigación.

En noviembre de 2005, el demandante volvió a recurrir al Defensor del Pueblo. En su nueva reclamación (3453/2005/GG), repitió en esencia lo que ya había alegado en la anterior, esto es, que la Comisión no había tratado su queja por infracción en un plazo adecuado. El Defensor del Pueblo decidió iniciar una nueva investigación.

En su informe, la Comisión señaló que en septiembre de 2004 había presentado al legislador comunitario una propuesta de modificación de la Directiva 2003/88, y que examinaría la queja del

<sup>35</sup>

Decisión n.º 2007/002/C del Director Ejecutivo de la EASA, del 23 de marzo de 2007, por la que se deroga la Decisión 2004/01/CF del Director Ejecutivo de la EASA, del 28 de abril de 2004, sobre la aplicación del artículo 2, apartado 3, letra a), del Reglamento n.º 1702/2003 (CE) de la Comisión.



demandante por infracción a la luz de dicha propuesta y de las conversaciones en curso con las demás instituciones comunitarias.

El Defensor del Pueblo sostuvo que el hecho de presentar una propuesta de modificación de una directiva no autorizaba a la Comisión a descuidar su deber de velar por que la directiva en vigor fuera respetada por los Estados miembros. Consideró, además, que la facultad discrecional indubitable de la Comisión en cuestiones relacionadas con las quejas por infracción del Derecho comunitario por los Estados miembros no le facultaba a aplazar indefinidamente una conclusión sobre una queja basándose en que la legislación aplicable sería modificada en algún momento.

Por consiguiente, el 12 de septiembre de 2006 el Defensor del Pueblo dirigió a la Comisión un proyecto de recomendación en el que le instaba a tratar con la mayor rapidez y diligencia posibles la queja del demandante por infracción.

En su informe detallado, la Comisión mantuvo su postura.

Por consiguiente, el 10 de septiembre de 2007, el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento acerca de este asunto.

### 3.8 INVESTIGACIONES DE OFICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

#### **Integración de personas con discapacidad por parte de la Comisión Europea**

##### *Resumen de la decisión sobre la investigación de oficio OI/3/2003/JMA*

Las personas con discapacidad tienen que hacer frente a una amplia serie de obstáculos que les impiden lograr la igualdad de oportunidades, la independencia y la plena integración económica y social. Aunque la Unión ha respondido a este reto con la adopción de una serie de iniciativas de índole legislativa y política destinadas a suprimir estos obstáculos, el Defensor del Pueblo ha considerado que la gravedad de la situación en que se hallan las personas con discapacidad exigía la puesta en práctica mediante actuaciones efectivas de los compromisos proclamados. A causa del papel central desempeñado por la Comisión dentro del marco institucional de la Unión, y de sus compromisos específicos en relación con los discapacitados, el Defensor del Pueblo consideró pertinente revisar las acciones emprendidas por la institución en este ámbito, y analizar si se ajustaban a sus obligaciones legales y a sus compromisos declarados. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo decidió abrir una investigación de oficio sobre el tema de la integración de las personas con discapacidad por parte de la Comisión Europea, para garantizar que estos ciudadanos no se viesen discriminados en sus relaciones con la institución. Solicitó a la Comisión que le informara: a) de las acciones emprendidas o que se propusiera emprender con el fin de garantizar que las personas con discapacidad no sean discriminadas en sus relaciones con la institución, y b) del calendario para su adopción.

La investigación del Defensor del Pueblo se llevó a cabo a través de un diálogo abierto y transparente, al que fueron invitados a participar personas con discapacidad, grupos representativos, otros Defensores del Pueblo a nivel nacional y regional, así como ciudadanos particulares.

Sobre la base de su revisión, el Defensor del Pueblo considera que la Comisión ha realizado un verdadero esfuerzo para integrar a las personas con discapacidad, si bien determinados aspectos de su política no parecen haber satisfecho las expectativas del público. El Defensor del Pueblo reconoce que se han realizado progresos en una serie de áreas, entre las que se cuentan las siguientes:

- garantizar que la contratación de personas con discapacidad por todas las instituciones de la UE respetan los principios fundamentales consagrados en el nuevo Estatuto de los funcionarios, tales como la no discriminación por motivos de discapacidad (artículo 1 *sexies*, apartado 1), o la



obligación de proporcionar a los funcionarios con discapacidad las adaptaciones razonables para que puedan desempeñar las funciones asignadas (artículo 1 *sexies*, apartado 4);

- permitir que los candidatos a los concursos de la UE que tengan alguna discapacidad pueden ahora beneficiarse de una serie de medidas dirigidas a facilitar su participación; por otro lado, la Comisión ha realizado un estudio sobre las diversas formas de promover la contratación de personas con discapacidad dentro de la institución;
- introducir nuevos requisitos relativos a la accesibilidad a los locales de la Comisión, en consonancia plena con la normativa establecida por la legislación de la UE y de Bélgica, dirigidos específicamente a las necesidades de las personas con discapacidad;
- hacer que resulte más accesible la información a las personas con discapacidad, en particular en lo referente a los datos publicados en el sitio Web de la Comisión Europea; la institución ha realizado encomiables esfuerzos en esta dirección;
- la Comisión también se ha esforzado por ajustar mejor sus servicios a las dificultades con que tropiezan las personas con discapacidad, al objeto de poder responder mejor en caso necesario. En este sentido, el Código de Buenas Prácticas de la Comisión debería ser un instrumento útil para sensibilizar a su personal, aunque hay que tratar de que las normas de conducta se respeten por completo y se actualicen periódicamente.

El Defensor del Pueblo tiene presente el hecho de que, como puso de relieve el público durante el proceso de consulta, todavía es necesario actuar en otras áreas, entre las que se incluyen las siguientes:

- se considera aún insuficiente el apoyo económico prestado por la Comisión a los funcionarios con discapacidad, o que tienen familiares con discapacidad; el público opina igualmente que se debería aumentar la asignación presupuestaria para los costes relacionados con la discapacidad;
- aparentemente, las medidas adoptadas para promover la contratación de personas con discapacidad adolecen de falta de transparencia, y se ha pedido una evaluación más fiable de la situación;
- parece existir igualmente insatisfacción a causa de la deficiente accesibilidad de algunas personas con discapacidad a la información de la Comisión;
- aparentemente, la situación de los alumnos discapacitados de las Escuelas Europeas no es la adecuada, y la política de integración llevada a cabo por las Escuelas en relación con esta categoría de niños no parece que haya contribuido eficazmente a su integración;
- la aplicación del Código de Buenas Prácticas de la Comisión ha puesto de manifiesto una serie de insuficiencias, especialmente en relación con el escaso número de iniciativas adoptadas para sensibilizar al personal de la institución mediante cursos o seminarios de formación.

El Defensor del Pueblo es consciente de que la Comisión ha asumido una serie de compromisos con el fin de abordar las preocupaciones del público señaladas anteriormente. El Defensor del Pueblo constata que la Comisión se ha comprometido a:

- facilitar el reembolso completo de los costes relacionados con una incapacidad, siempre que la autoridad presupuestaria ponga a disposición los fondos necesarios y que se llegue a un acuerdo interinstitucional;
- estudiar la publicación de informes de carácter más general sobre la contratación de personas con discapacidad, incluyendo en los mismos las estadísticas actuales y las futuras;
- adoptar nuevas normas en relación con la accesibilidad a sus locales de las personas con discapacidad, incrementando el número de plazas de aparcamiento para estas personas en el interior de sus edificios o cerca de los mismos;
- organizar en el futuro actividades específicas de sensibilización mediante sesiones de formación, conferencias y seminarios destinados al personal.



A la vista de los compromisos de la Comisión, el Defensor del Pueblo considera que, por el momento, no son necesarias actuaciones ulteriores en relación con los aspectos antes indicados.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo constata que, en lo referente a la situación de los alumnos con discapacidad de las Escuelas Europeas, las condiciones actuales parecen ser aún insatisfactorias. Con el fin de seguir de cerca la evolución futura de esta situación, el Defensor del Pueblo considera necesario que la Comisión informe a finales del año 2007 sobre los progresos logrados por las Escuelas Europeas en materia de integración de los niños con discapacidad. Este informe permitirá al Defensor del Pueblo decidir si se necesita alguna nueva acción por su parte respecto a este problema.

El Defensor del Pueblo confía en que los resultados de su iniciativa contribuirán a que la Comisión vuelva a evaluar algunas de sus actuaciones en este ámbito, al objeto de corregirlas en caso necesario y prestar con ello un mejor servicio a todos los ciudadanos europeos.

### 3.9 CONSULTAS TRAMITADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO

#### Supuesta discriminación por razón de la nacionalidad

##### *Resumen de la consulta Q1/2007/ELB presentada por el Defensor del Pueblo de Luxemburgo*

El Defensor del Pueblo de Luxemburgo remitió una consulta al Defensor del Pueblo Europeo, tras ponerse en contacto con él un ciudadano de Luxemburgo (en adelante, el demandante) en relación con una controversia que mantenía con el Ministerio de Defensa francés.

El demandante había nacido en Francia y se trasladó posteriormente a Luxemburgo. A la edad de veinte años, sirvió durante 29 meses en el ejército francés. Posteriormente, adquirió la nacionalidad luxemburguesa. Al haberle sido reconocido el carácter de excombatiente, el demandante solicitó la pensión correspondiente. El Ministerio de Defensa francés denegó la solicitud por haber renunciado el demandante a la nacionalidad francesa tras su servicio en el ejército. El Defensor del Pueblo de Luxemburgo trasladó el caso al Defensor del Pueblo francés, quien indicó que los derechos del demandante se habían valorado con arreglo a las normas aplicables.

El Defensor del Pueblo Europeo entendió en este caso, teniendo en cuenta la información expuesta en la carta y el expediente de la reclamación, que se le pedía su posición sobre la siguiente cuestión: ¿Existe en casos como el que nos ocupa una vulneración del principio de no discriminación por razón de la nacionalidad?

El Defensor del Pueblo señaló que, conforme al artículo 12 del Tratado CE, «[e]n el ámbito de aplicación del presente Tratado, y sin perjuicio de las disposiciones particulares previstas en el mismo, se prohibirá toda discriminación por razón de la nacionalidad». Esta prohibición es una expresión del principio general de igualdad, un principio fundamental del Derecho comunitario. No obstante, tal principio opera cuando la situación está comprendida en el ámbito de aplicación del Derecho comunitario y no puede tener por efecto ampliar el ámbito de éste. Por tanto, una legislación nacional que establezca un trato diferente para los ciudadanos de la Unión Europea en función de su nacionalidad no puede considerarse incompatible con el citado principio comunitario (y no será objeto de examen en cuanto al cumplimiento del principio de no discriminación) si se refiere a una situación no incluida en el ámbito de aplicación del Derecho comunitario.

En el presente caso, la situación del demandante no parece tener suficiente vinculación con el Derecho comunitario ni estar comprendida en el ámbito de aplicación del mismo. A este respecto, no parece haber legislación comunitaria derivada sobre la materia. En circunstancias como las del presente asunto, no parece existir una vulneración del principio general del Derecho comunitario que prohíbe la discriminación por razón de la nacionalidad.

# RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA



4





## 4 RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

El Defensor del Pueblo Europeo dedica un tiempo considerable a reunirse con responsables y funcionarios de las instituciones y órganos comunitarios con vistas a fomentar la cultura de servicio en la administración comunitaria. A lo largo del año se celebraron más de 60 reuniones, que permitieron al Defensor del Pueblo explicar el espíritu de su trabajo y sensibilizar a los miembros y funcionarios respecto a la necesidad de responder a las reclamaciones con espíritu constructivo. Este capítulo contiene un resumen de estas reuniones.

El Defensor del Pueblo se reunió en tres ocasiones con funcionarios de la Comisión Europea de todos los niveles. La Comisión es la institución responsable de la mayor parte de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo, por lo que resulta especialmente importante que adopte un papel protagonista en el desarrollo de una cultura de servicio a los ciudadanos y de respeto de sus derechos. Los comentarios que el Defensor del Pueblo recibió durante estas reuniones fueron muy alentadores. Desempeñaron un papel clave en la celebración de todas estas reuniones la Vicepresidenta de la Comisión, Margot WALLSTRÖM, responsable, entre otros ámbitos, de las relaciones con el Defensor del Pueblo, y la Secretaria General de la Comisión, Catherine DAY.

Las reuniones con diputados del Parlamento Europeo y con funcionarios de esta institución revisten también una especial importancia a la luz de la relación privilegiada que el Defensor del Pueblo mantiene con ella. El Parlamento Europeo elige al Defensor del Pueblo, quien está obligado a rendirle cuentas. A este respecto, el punto culminante del calendario del Defensor del Pueblo en lo referente a sus relaciones con el Parlamento es el debate de su informe anual en el pleno. Dicho debate tuvo lugar el 25 de octubre, y la sesión correspondiente se describe con más detalle en la sección 6.1 del presente informe.

El Defensor del Pueblo mantiene una relación de trabajo excelente con la Comisión de Peticiones del Parlamento, que es responsable de las relaciones con el Defensor del Pueblo y además elabora un informe sobre el Informe Anual del Defensor. En 2007, el Sr. DIAMANDOUROS participó en tres reuniones de la Comisión de Peticiones, durante las que presentó su Informe Anual y dos informes especiales sobre el uso de las lenguas en los sitios web de las Presidencias del Consejo y los problemas que presenta la aplicación de la Directiva europea sobre el tiempo de trabajo. A instancias de la Comisión de Peticiones, el Defensor del Pueblo estuvo representado por un miembro de su personal en cada una de las reuniones celebradas por la Comisión de Peticiones durante 2007. El propio Defensor del Pueblo participó en las reuniones de la Comisión de Peticiones y la Comisión de Asuntos Constitucionales con el fin de explicar los cambios propuestos para su Estatuto (véase el capítulo 2). Por último, a instancias de la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior, el Defensor del Pueblo resume su experiencia en la tramitación de las reclamaciones relativas a denegaciones de acceso a documentos en virtud del actual proceso de reforma del Reglamento 1049/2001.

Durante 2007, el Defensor del Pueblo siguió esforzándose por potenciar los contactos con otros órganos e instituciones. En febrero, se reunió el Sr. Dimitris DIMITRIADIS, Presidente del Comité Económico y Social Europeo. En julio viajó a Frankfurt para reunirse con el Sr. Jean-Claude TRICHET, Presidente del Banco Central Europeo, el Sr. Lucas D. PAPADEMOS, Vicepresidente, y la Sra. Gertrude TUMPEL-GUGERELL, miembro del Consejo Ejecutivo. Tras estas reuniones, el Defensor del Pueblo fue presentado al personal superior del Banco. En 2007 celebró también una reunión con el Presidente del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, Sr. Vassilios SKOURIS.



Para mantener informado a su propio personal acerca de la evolución del resto de las instituciones y órganos comunitarios, el Defensor del Pueblo lo convoca a las reuniones periódicas que celebra en Estrasburgo, a las que invita a ponentes externos. En marzo de 2007, el Presidente del Tribunal de la Función Pública de la UE, Sr. Paul J. MAHONEY, pronunció ante el personal del Defensor del Pueblo una conferencia sobre la experiencia del nuevo Tribunal, en la que abordó cuestiones directamente relacionadas con la tramitación de reclamaciones por el personal del Defensor del Pueblo. En diciembre, el Supervisor Europeo de Protección de Datos, Sr. Peter HUSTINX, viajó a Estrasburgo para describir los últimos logros conseguidos en el ámbito de la protección de datos y responder a preguntas formuladas por el personal del Defensor del Pueblo, relativas a la tramitación de reclamaciones y a cuestiones administrativas de la institución. Los animados debates que siguieron a ambas presentaciones dejaron patente el gran valor que revestían para el personal del Defensor del Pueblo.

Las reuniones y eventos anteriormente citados y todas las demás actividades realizadas por el Defensor del Pueblo en esta área se enumeran en las secciones de este capítulo que siguen a continuación <sup>1</sup>.

## 4.1 PARLAMENTO EUROPEO

16 de enero: Reunión con el Sr. Christian PENNERA, jurisperito.

17 de enero: Reunión con el diputado Andrew DUFF.

12 de febrero: Reunión con el diputado Herbert BÖSCH.

12 de febrero: Reunión con el Sr. Julian PRIESTLEY, Secretario General.

12 de febrero: Reunión con el Sr. Nicolas-Pierre RIEFFEL, Director General de Infraestructuras.

13 de febrero: Participación en la presentación del programa de trabajo del Presidente del Parlamento, diputado Hans-Gert PÖTTERING.

13 de febrero: Reuniones con la diputada JÄÄTTEENMÄKI y con el diputado Paolo CASACA.

13 de marzo: Presentación del Informe Anual del Defensor del Pueblo 2006 al diputado Hans-Gert PÖTTERING.

14 de marzo: Reunión con la diputada Diana WALLIS.

27 de marzo: Presentación del informe especial del Defensor del Pueblo sobre el uso de las lenguas en los sitios web de las Presidencias del Consejo, en una reunión de la Comisión de Peticiones.

24 de abril: Reunión con la diputada Sylvia-Yvonne KAUFMANN.

24 de abril: Reunión con el Sr. David HARLEY, Secretario General adjunto.

25 de abril: Reunión con el diputado Íñigo MÉNDEZ DE VIGO.

26 de abril: Reunión con el diputado Richard CORBETT.

26 de abril: Reunión con el Sr. Harald RØMER, Secretario General.

26 de abril: Reunión con el Sr. Christian PENNERA.

2 de mayo: Presentación por el Sr. DIAMANDOUROS, a la Comisión de Asuntos Constitucionales, de los cambios propuestos para el Estatuto del Defensor del Pueblo.

<sup>1</sup> A no ser que se indique expresamente lo contrario, las reuniones y eventos se celebraron en Bruselas, Luxemburgo o Estrasburgo.



2 de mayo: Reunión con el Presidente de la Comisión de Peticiones, diputado Marcin LIBICKI, y con la ponente del Informe Anual del Defensor del Pueblo de 2006, diputada Luciana SBARBATI. Asistió a la reunión el Jefe de la secretaría de la Comisión de Peticiones, Sr. David LOWE.

2 de mayo: Presentación del Informe Anual del Defensor del Pueblo 2006 a la Comisión de Peticiones. Durante la reunión, el Sr. DIAMANDOUROS comentó los cambios propuestos para el Estatuto del Defensor del Pueblo.

9 de mayo: Participación del Defensor del Pueblo en la Ceremonia del Día de Europa organizada por la Oficina de Información del Parlamento Europeo en Estrasburgo.

22 de mayo: Reuniones con la diputada Charlotte CEDERSCHIÖLD y con el diputado Jacky HÉNIN.

20 de junio: Reuniones con la diputada Luciana SBARBATI y con el diputado Ville ITÄLÄ.

21 de junio: Reunión con el diputado Metin KAZAK.

4 de octubre: Reuniones con la diputada WALLIS y con el diputado Costas BOTOPOULOS.

4 de octubre: Presentación del informe especial del Defensor del Pueblo sobre los problemas que conlleva la aplicación de la Directiva europea sobre el tiempo de trabajo, en una reunión de la Comisión de Peticiones.

24 de octubre: Reuniones con el diputado Sir Robert ATKINS y con el diputado Andrew DUFF.

25 de octubre: Presentación del Informe Anual 2006 del Defensor del Pueblo al pleno del Parlamento Europeo (véase la sección 6.1).

15 de noviembre: Reuniones con el diputado Martin SCHULZ y con el diputado Paul VAN BUITENEN.

22 de noviembre: Reuniones con la diputada Diana WALLIS y con el diputado Ioannis VARVITSIOTIS.

29 de noviembre: Presentación de la experiencia del Defensor del Pueblo en la tramitación de reclamaciones sobre la denegación de acceso a documentos en una reunión de la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior sobre el actual proceso de reforma del Reglamento 1049/2001<sup>2</sup>.

10 de diciembre: Reunión con la diputada Maria Eleni KOPPA.

11 de diciembre: Reuniones con la diputada Anneli JÄÄTTEENMÄKI, la diputada Maria DA ASSUNÇÃO ESTEVES y el diputado Costas BOTOPOULOS, con el diputado Ingo FRIEDRICH, con el diputado Michael CASHMAN, con el diputado Marco CAPPATO y con el Sr. Emilio DE CAPITANI, Jefe de secretaría de la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior.

12 de diciembre: Reuniones con la diputada Charlotte CEDERSCHIÖLD, con la diputada Diana WALLIS, con el diputado Brian CROWLEY, con el diputado Jens-Peter BONDE, con el diputado Sir Robert ATKINS, con la diputada Margrete AUKEN y con el diputado David HAMMERSTEIN, así como con el Sr. Christian PENNERA.

12 de diciembre: Participación en la ceremonia de proclamación oficial de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

13 de diciembre: Reuniones con la diputada Rodi KRATSA-TSAGAROPOULOU y con el diputado Joseph DAUL.

<sup>2</sup>

Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, DO 2001 L 145, p. 43.



## 4.2 COMISIÓN EUROPEA

12 de enero: Reunión con el Sr. Themis THEMISTOCLEOUS, Jefe de la Representación de la Comisión Europea en Nicosia, Chipre.

15 de marzo: Reunión con el Sr. Fernando FRUTUOSO DE MELO, Director responsable de, entre otros ámbitos, las relaciones con el Defensor del Pueblo, en la Secretaría General.

24 de abril: Reunión con el Sr. Siim KALLAS, Vicepresidente responsable de Asuntos Administrativos, Auditoría y Lucha contra el Fraude.

22 de mayo: Reunión con el Sr. Michel PETITE, Jefe del Servicio Jurídico.

28 de junio: Reunión con la Sra. Catherine DAY, Secretaria General.

12 de septiembre: Presentación a una reunión de Jefes de las Delegaciones externas de la Comisión.

6 de noviembre: Reunión con el Sr. Jean-Claude EECKHOUT, Director General honorífico y Consejero especial.

7 de noviembre: Reunión con la Sra. Catherine DAY, seguida de una presentación al personal de la Comisión responsable de coordinar la tramitación de las investigaciones del Defensor del Pueblo. La Sra. Margot WALLSTRÖM, Vicepresidenta responsable de Relaciones Institucionales y Estrategia de Comunicación, y la Sra. DAY participaron en la reunión.

29 de noviembre: Reunión con los Directores Generales.

## 4.3 OTRAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS

12 de febrero: Reunión con el Sr. Dimitris DIMITRIADIS, Presidente del Comité Económico y Social Europeo.



El Sr. DIAMANDOUROS y el Sr. Dimitris DIMITRIADIS, Presidente del Comité Económico y Social Europeo. Estrasburgo, 12 de febrero de 2007.

15 de marzo: Reunión con el Sr. Rémy JACOB, Director General de Estrategia, y el Sr. Felismino ALCARPE, Jefe de División Adjunto del Banco Europeo de Inversiones.

30 de marzo: Presentación por el Sr. Paul J. MAHONEY, Presidente del Tribunal de la Función Pública de la UE, al personal del Defensor del Pueblo Europeo.



2 de julio: Reuniones con el Sr. Jean-Claude TRICHET, Presidente del Banco Central Europeo, el Sr. Lucas D. PAPADEMOS, Vicepresidente, y la Sra. Gertrude TUMPEL-GUGERELL, miembro del Consejo Ejecutivo. Tras estas reuniones, el Defensor del Pueblo fue presentado a los altos funcionarios del Banco en Frankfurt, Alemania.

16 de julio: Reunión con el Presidente del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, Sr. Vassilios SKOURIS.

6 de noviembre: Reunión con el Sr. Vassilis KASKARELIS, Embajador Representante Permanente de Grecia ante la Unión Europea.

7 de diciembre: Presentación por el Sr. Peter HUSTINX, Supervisor Europeo de Protección de Datos, al personal del Defensor del Pueblo Europeo.



# RELACIONES CON DEFENSORES DEL PUEBLO Y ORGANISMOS SIMILARES



5





## 5 RELACIONES CON DEFENSORES DEL PUEBLO Y ORGANISMOS SIMILARES

Todos los Defensores del Pueblo de la UE, tanto nacionales como regionales o locales, desempeñan un papel clave para asegurar el pleno respeto de los derechos que la legislación comunitaria garantiza a los ciudadanos. El Defensor del Pueblo Europeo coopera estrechamente con sus homólogos para garantizar que las reclamaciones de los ciudadanos acerca del Derecho comunitario se tramiten de forma rápida y eficaz. Esta cooperación tiene lugar en su mayor parte bajo los auspicios de la Red Europea de Defensores del Pueblo. El presente capítulo detalla las actividades de la Red en 2007, cuyo punto culminante fue el Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Más adelante se da una descripción detallada de este acto. Durante el Seminario, los defensores del pueblo adoptaron un Estatuto con el fin de contribuir a informar a los ciudadanos y otros usuarios de los servicios del Defensor del Pueblo de los beneficios que pueden esperar si se dirigen a un miembro de la Red por alguna cuestión que corresponde al ámbito de aplicación del Derecho comunitario. Este logro se considera un paso clave para afianzar aún más la identidad pública de la Red. El Estatuto se reproduce íntegramente en este capítulo.

Otras actividades cubiertas en este capítulo incluyen seminarios y conferencias en los que el Defensor del Pueblo y el personal de su Oficina participaron en 2007, así como los contactos bilaterales que el Sr. DIAMANDOUROS mantuvo con sus homólogos de los Estados miembros de la UE y otras partes del mundo.

### 5.1 RED EUROPEA DE DEFENSORES DEL PUEBLO

La Red Europea de Defensores del Pueblo agrupa cerca de 90 oficinas en 31 países europeos. Dentro de la Unión, participan los defensores del pueblo y órganos similares a nivel europeo, nacional y regional, y a nivel nacional incluye a Noruega, Islandia y los países candidatos al ingreso en la UE. Cada defensor del pueblo nacional u órgano similar de los Estados miembros de la UE, así como Noruega e Islandia, designan a un oficial de enlace como persona de contacto con los demás miembros de la red.

La red fue creada en 1996 y se ha desarrollado de forma continua hasta convertirse en una eficaz herramienta de colaboración para los defensores del pueblo y sus colaboradores, y constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones. Esto último reviste especial importancia para el Defensor del Pueblo Europeo, ya que le permite tramitar las reclamaciones que no están dentro de su ámbito de competencias de forma rápida y eficaz. Sus experiencias y mejores prácticas se intercambian en seminarios y reuniones, en un boletín periódico, en un foro de Internet y en una publicación electrónica diaria. Asimismo, también han demostrado ser altamente eficaces para el desarrollo de la red las visitas del Defensor del Pueblo Europeo organizadas por los defensores del pueblo de los Estados miembros y los países en vías de adhesión. La sección 5.1 termina, por tanto, con la mención de las visitas informativas del Defensor del Pueblo en 2007. Dichas visitas se describen con más detalle en la sección 6.2.

Todas las actividades descritas en los apartados siguientes tienen una importancia clave, puesto que permiten que los defensores del pueblo desarrollen la labor que les corresponde con vistas a asegurar que el Derecho comunitario se aplique correctamente en toda la Unión. Esta es una condición básica para que los ciudadanos puedan ejercer plenamente todos los derechos que les garantiza la legislación comunitaria. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo Europeo concede una prioridad especial a este objetivo y destina un volumen de recursos considerable para el desarrollo de la red.



### Seminarios con los Defensores del Pueblo nacionales

Cada dos años se celebran reuniones con los Defensores del Pueblo nacionales, organizadas de forma conjunta por el Defensor del Pueblo Europeo y su homólogo nacional correspondiente. El Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos, organizado por el Defensor del Pueblo francés, Sr. Jean-Paul DELEVOYE, y el Defensor del Pueblo Europeo, tuvo lugar en Estrasburgo del 14 al 16 de octubre de 2007. Fue el segundo seminario de Defensores del Pueblo nacionales organizado en Estrasburgo, y tuvo lugar exactamente once años después del Primer Seminario de Defensores del Pueblo, celebrado en septiembre de 1996.

Los 27 Estados miembros de la UE estuvieron representados en la reunión, así como dos de los tres países candidatos, Noruega e Islandia. Tal como se acordó en el Quinto Seminario, también se invitó a participar, por primera vez, a representantes de los defensores del pueblo regionales de los países de la UE que los tienen, es decir, Bélgica, Alemania, España, Italia, Austria y el Reino Unido<sup>1</sup>.

El tema del seminario de 2007 fue «Un nuevo concepto de buena administración de la Unión Europea». Este tema se eligió sabiendo que diversos defensores del pueblo de nivel regional, nacional y europeo, representantes de diferentes tradiciones y culturas administrativas, han estado reflexionando sobre cómo mejorar la buena administración, recogerla en un nuevo concepto y profundizar en él, con vistas a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos y, de un modo más general, a los usuarios de las administraciones públicas que ellos supervisan. Resultó ser una decisión acertada.

#### Debates del seminario

La inauguración del seminario estuvo a cargo de los coorganizadores, el Sr. DELEVOYE y el Sr. DIAMANDOUROS, e incluyó un discurso de bienvenida de la Alcaldesa de Estrasburgo, la senadora Fabienne KELLER, así como un mensaje de bienvenida enviado por el Primer Ministro francés, Sr. François FILLON, quien destacó el papel de Europa en la difusión de los valores de tolerancia, diálogo y democracia por el mundo. Los Defensores del Pueblo europeos constituyen una de las manifestaciones más obvias de estos valores, dijo. Cuando los defensores del pueblo supervisan la aplicación de un corpus legislativo de la UE cada vez más importante, se sitúan en la vanguardia de quienes están construyendo Europa, concretamente, día a día.



La Alcaldesa de Estrasburgo, Senadora Fabienne KELLER, el Sr. DIAMANDOUROS y el Defensor del Pueblo nacional de Francia, Sr. Jean-Paul DELEVOYE, inauguran el Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Estrasburgo, 15 de octubre de 2007.

#### Discurso

El juez Allan ROSAS, presidente de la Sala Tercera del Tribunal de Justicia Europeo (TJE), inauguró los debates del seminario con un discurso titulado «*Ensuring uniform application of EU law in a Union of 27: the role of national courts and authorities*» (Garantizar la aplicación uniforme de la legislación comunitaria en una Unión de 27 miembros: el papel de los tribunales y las autoridades nacionales).

<sup>1</sup> Los países se enumeran en el orden protocolario de la UE.



Según el Sr. ROSAS, una de las características más esenciales de la legislación comunitaria es que la deben aplicar directamente cada todos los interesados, incluidas las autoridades administrativas nacionales. Insistió en que los defensores del pueblo nacionales desempeñan un papel especialmente importante en el control de las decisiones y prácticas administrativas relativas a la aplicación y la ejecución no sólo del derecho puramente nacional, sino también del comunitario. Afirmó que sería un error basarse exclusivamente en el sistema judicial para garantizar la correcta aplicación del derecho comunitario. En su opinión, el ciudadano prefiere que los principios de legalidad y buena administración, reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, se respeten de un modo inmediato, sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales que podrían ser prolongados y costosos. A este respecto, es importante recordar que una de las piedras angulares del entramado jurídico de la UE es su relación con el ciudadano, que puede invocarlo directamente ante los tribunales y las autoridades administrativas. Confirmó que el trabajo de los defensores del pueblo contribuye a reforzar el papel del ciudadano. La jurisprudencia del TJE sobre la ciudadanía de la Unión también ha contribuido a la importancia de la «Europa de los ciudadanos».



El Juez Allan ROSAS, Presidente de la Sala Tercera del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, pronuncia su discurso en el Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Estrasburgo, 15 de octubre de 2007.

Respecto a la cuestión de la aplicación *uniforme* mencionada en el título de su discurso, el juez reconoció que la aplicación descentralizada plantea un reto. El problema no se ha reducido con la ampliación de la UE, que ahora abarca 27 Estados miembros. En su opinión, la descentralización se debería combinar con la coordinación y la cooperación, la responsabilidad y la transparencia. Las instituciones nacionales de seguimiento y control, así como su coordinación con las instituciones comunitarias, son de crucial importancia. A este respecto, el Sr. ROSAS acogió favorablemente la organización de seminarios periódicos de defensores del pueblo nacionales.



El Sr. Jens NYMAND-CHRISTENSEN, Director de Mejora de la Reglamentación y Asuntos Institucionales de la Secretaría General de la Comisión Europea, se dirige a los asistentes al Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Estrasburgo, 15 de octubre de 2007.



### ***Sesión temática nº 1: Legalidad y buena administración: ¿hay alguna diferencia?***

El Sr. DIAMANDOUROS inauguró con su intervención la primera sesión temática, presidida por la Defensora del Pueblo de Irlanda, Sra. Emily O'REILLY. La presentación del Sr. DIAMANDOUROS se centró especialmente en la noción de «vida más allá de la legalidad». En su opinión, la existencia continuada del espacio conceptual de la vida más allá de la legalidad es positiva para los ciudadanos europeos. En primer lugar, el derecho y la legalidad siguen estando muy asociados a la culpa y la sanción. Pero una cultura del servicio, que los defensores del pueblo deben estar interesados en promover, no es una cultura de la culpa, dijo. Además, cualquier intento de promover una cultura del servicio por medio de la ley no haría sino reforzar un enfoque limitado y legalista. Al mismo tiempo, también debería fomentar la tendencia de algunos demandantes a ver su reclamación como una denuncia, y no como un instrumento con el que conseguir una compensación práctica, o una solución constructiva a un problema.

Una segunda consideración pertinente se refiere a la relación entre el trabajo de los defensores del pueblo y el de los tribunales. La lógica de los procedimientos judiciales conduce a la sentencia, en la que el tribunal determina con conocimiento de causa los derechos legales de las partes. En cambio, la lógica de los procedimientos del Defensor del Pueblo es diferente e implica flexibilidad entre dos modos de funcionamiento. Por una parte, hay un modo de resolución de controversias, que se centra en la resolución del problema, la reducción del conflicto, las posibilidades de compromiso y los resultados en que todos salen ganando. Por otra parte, hay un modo de resolución judicial en que el Defensor del Pueblo resuelve ya sea que hay mala administración, ya que no la hay. Este modo se rige por una lógica análoga a la del Tribunal, en que una parte se suele considerar a sí misma ganadora mientras que la otra se considera perdedora. El equilibrio adecuado entre ambos modos depende del caso y en ocasiones hay que cambiar de uno a otro varias veces. En opinión del Sr. DIAMANDOUROS, las instituciones europeas se animan a cooperar con él en el modo de resolución de controversias porque saben que su investigación no se centra exclusivamente en establecer «cuáles son los derechos legales de las partes».

El Sr. Alex BRENNINKMEIJER, Defensor del Pueblo de los Países Bajos, y el Sr. Joseph SAID PULLICINO, Defensor del Pueblo de Malta, fueron los siguientes oradores de la sesión. Para el Sr. BRENNINKMEIJER, los ciudadanos piden mucho más que legalidad: exigen buena administración y procedimientos adecuados, lo que ayuda a crear aceptación, legitimidad y confianza del público en el gobierno. Unos procedimientos adecuados y un trato justo a los ciudadanos constituyen un complemento esencial de la pura legalidad. El Sr. SAID PULLICINO estuvo de acuerdo en que al someter la buena administración a prueba se cubre un espectro de actividad mucho más amplio que la estricta legalidad. Cuando la mala administración no conlleva ilegalidad, aún se puede medir con la difícil prueba de los principios de la buena administración, que están ganando reconocimiento como fuente informal de derecho. La buena administración, del mismo modo que la legalidad, implica siempre el respeto del estado de derecho y nunca es una licencia para actuar fuera o en contra de la ley. La buena administración, del mismo modo que la legalidad, se refiere también a un modo de funcionamiento que permita al ciudadano, que es el cliente de la administración, recibir el nivel de servicio a que tiene derecho.

### ***Una Europa de resultados: prevención, asociación y transparencia***

El siguiente orador fue el Sr. Jens NYMAND-CHRISTENSEN, Director responsable de Mejora de la reglamentación y asuntos institucionales en la Secretaría General de la Comisión Europea. El título de su intervención fue «*A Europe of Results - Prevention, Partnership and Transparency*» (Una Europa de resultados: prevención, asociación y transparencia). El Sr. NYMAND-CHRISTENSEN se centró en la Comunicación adoptada por la Comisión en septiembre de 2007, titulada *Una Europa de resultados – la aplicación del derecho comunitario*<sup>2</sup>. La Comunicación presenta una serie de propuestas para mejorar la aplicación del derecho comunitario por los Estados miembros. Estas propuestas tienen por objeto garantizar una aplicación más eficaz del derecho comunitario y una resolución más rápida de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos y las empresas. La Comunicación

<sup>2</sup>

COM(2007) 502. Disponible en: [http://ec.europa.eu/community\\_law/eulaw/pdf/com\\_2007\\_502\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/community_law/eulaw/pdf/com_2007_502_en.pdf)



describe las acciones que la Comisión emprenderá a este respecto, así como las contribuciones que se esperan de, entre otros, los Estados miembros. Establece cuatro ámbitos principales de acción: medidas preventivas más concretas; mejor información y resolución de problemas; una gestión más eficaz de los casos de infracción para garantizar un mayor beneficio a un mayor número de personas, y más transparencia.

Una de las sugerencias más importantes de la Comunicación se refiere a un ejercicio en que en ciertos casos se pediría a las autoridades de los Estados miembros que buscaran soluciones a problemas relativos al derecho comunitario en un tiempo breve (8 semanas) y respondieran *directamente* a personas que hubiesen planteado una cuestión a la Comisión. El objetivo es encontrar soluciones más rápidas a las peticiones y reclamaciones de los ciudadanos y las empresas. En su discurso, el Sr. NYMAND-CHRISTENSEN dio más detalles de esta propuesta, que resulta de especial importancia para los defensores del pueblo de los Estados miembros. Les informó de que los Estados miembros han mostrado gran interés en participar en este proyecto piloto, cuya duración se prevé de un año. Posteriormente, la Comisión producirá un informe en el que resumirá la experiencia.

### ***Sesión temática nº 2: Las relaciones entre el Defensor del Pueblo y los tribunales***

El Sr. Mats MELIN, Defensor del Pueblo del Parlamento de Suecia, inició los debates de esta sesión. Empezó analizando la competencia de los defensores del pueblo para supervisar a los tribunales, que varía enormemente de unos países a otros. Pese a admitir la importancia especial que se ha de reconocer al papel de los tribunales en un estado de derecho, defendió la necesidad de algún elemento de supervisión al respecto. Estudió cómo tienden los jueces a ver al Defensor del Pueblo en un sistema como el sueco, donde los defensores del pueblo *supervisan* a los tribunales. Examinó las diferentes funciones de los tribunales y los defensores del pueblo y habló de la posibilidad de conflictos entre ellos en determinadas cuestiones de derecho. Terminó preguntando cómo manejan los defensores del pueblo las situaciones en que su interpretación de la ley difiere de la de un tribunal, y en especial cuando se trata de un tribunal de última instancia.

El Sr. Marc FISCHBACH, Defensor del Pueblo de Luxemburgo, y el Sr. Janusz KOCHANOWSKI, Comisario para la protección de los derechos civiles de Polonia, fueron los oradores de esta sesión, que estuvo presidida por el Sr. Allar JÕKS, Ministro de Justicia de Estonia. El Sr. FISCHBACH comenzó informando a sus colegas de que a menudo los ciudadanos explican al Defensor del Pueblo de Luxemburgo sus problemas con los tribunales. La cuestión, dijo, es comprender claramente los límites de cualquier intervención del defensor del pueblo, pues si los defensores del pueblo deben afirmar el lícito principio de independencia del poder judicial, también deben garantizar los derechos de las partes de un juicio o una vista. En su opinión, los defensores del pueblo deben distinguir entre justicia, por una parte (con otras palabras, el ejercicio soberano del deber de impartir justicia), y administración judicial, por otra (o sea, cualquier mecanismo administrativo que actúe antes o después de una decisión judicial. Aunque el Defensor del Pueblo no puede interferir en el ejercicio de la función soberana del magistrado, está capacitado para ocuparse de cualquier deficiencia administrativa de la administración judicial. El Sr. FISCHBACH concluyó diciendo que podía ser más exacto hablar de la relación entre el Defensor del Pueblo y la administración judicial, que de cualquier relación que pueda existir entre el Defensor del Pueblo y los tribunales. El Sr. KOCHANOWSKI, por su parte, identificó un enfoque dual. Por un lado, el Comisario polaco interviene en casos de ciudadanos individuales, cuando en su opinión las resoluciones dictadas violan los derechos de los individuos. Por otro lado, se ocupa de casos de carácter más general, a menudo en un intento de mejorar el funcionamiento de la administración de la justicia, por ejemplo iniciando enmiendas de la ley o intentando aclarar cuestiones controvertidas en resoluciones judiciales. Ésta es la razón de que el Comisario, respetando plenamente la independencia de los tribunales y el principio de contradicción de los procedimientos civiles, haga uso de su derecho a someter asuntos a los tribunales con extrema cautela. Sólo apoya a una parte si ve que quien solicita ayuda no es capaz de defender sus derechos por sí mismo o cuando el asunto podría suponer un gran avance, por ayudar a resolver otros casos similares en que los derechos de los individuos están amenazados.



### *Sesión temática nº 3: Remedios, compensaciones y soluciones: ¿qué han de ofrecer los Defensores del Pueblo?*

Presidió esta sesión el Sr. Peter KOSTELKA, del Consejo austriaco del Defensor del Pueblo.

La Sra. Ann ABRAHAM, Defensora del Pueblo para los servicios parlamentarios y sanitarios del Reino Unido, fue la principal oradora de esta sesión. Abordó la cuestión del remedio considerando al Defensor del Pueblo en primer lugar como un sistema de justicia, fuente de beneficio directo para los ciudadanos perjudicados. A continuación pasó a considerar el modo en que el remedio, concebido como algo más que compensación financiera o resolución de controversias, apunta al papel más amplio del Defensor del Pueblo como fuente de mayor beneficio público, beneficio que procede de la promoción de la buena administración y la buena tramitación de las reclamaciones y de las mejoras de la prestación del servicio público, pero que también aspira a participar en la esencia del orden público. A modo de ejemplo, la Sra. ABRAHAM mencionó las investigaciones emprendidas por su oficina en el sistema británico de crédito fiscal. Concluyó refiriéndose al marco de principios que ha empezado a desarrollar con la publicación de una serie de Principios de la Buena Administración y Principios del Remedio.

La Sra. Zdenka ČEBAŠEK-TRAVNIK, Defensora del Pueblo para los derechos humanos de Eslovenia, y el Sr. Arne FLIFLET, Defensor del Pueblo del Parlamento de Noruega, ayudaron a continuación a iniciar los debates de esta sesión. La Sra. ČEBAŠEK-TRAVNIK destacó las muy diferentes influencias en los modos de actuar de los defensores del pueblo y las enfocó desde distintos puntos de vista: sociedad y cultura; sistema político; conexiones internacionales; problemas del país, y características personales del defensor del pueblo. Ilustró su tesis con un ejemplo concreto de un problema delicado tratado en su oficina, relativo a una familia de etnia roma en Eslovenia. El Sr. FLIFLET señaló que los orígenes, las personalidades y las jurisdicciones de los distintos defensores del pueblo son muy diferentes, y que evidentemente eso afecta al trabajo que realizan. Destacó el papel complementario del Defensor del Pueblo respecto a los tribunales, pues ofrece una variedad mucho más amplia de remedios, compensaciones y soluciones.

### *Sesión temática nº 4: Libre circulación de personas: ¿qué problemas plantea y cómo los abordan los Defensores del Pueblo?*

El propósito de esta sesión final, presidida por el Defensor del Pueblo de España, Sr. Enrique MÚGICA HERZOG, fue ilustrar con casos concretos la contribución que los defensores del pueblo pueden hacer a la resolución de las reclamaciones que presentan los ciudadanos en relación con el derecho comunitario. El Sr. Jean-Paul DELEVOYE pronunció el discurso de apertura de esta sesión. Empezó presentando la evolución del derecho de libre circulación desde los años cincuenta hasta la actualidad. A continuación señaló algunos de los obstáculos a la movilidad, un hecho confirmado, dijo, por la bajísima proporción de reclamaciones sobre el tema que se formulan en su propia oficina. Observó que, en cualquier caso, es probable que en los próximos años aumente el número de reclamaciones de esta índole, y destacó el importante papel que pueden desempeñar los defensores del pueblo. Concluyó insistiendo en la necesidad de que los defensores del pueblo colaboren para resolver eficazmente las reclamaciones relacionadas con la libre circulación.

La Sra. Eliana NICOLAOU, Comisaria de Administración de Chipre, fue la primera en intervenir en el debate. En su opinión, la plena aplicación y la realización del derecho de libre circulación constituyen uno de los mayores retos a que se enfrentan los defensores del pueblo cuando se esfuerzan por crear una verdadera cultura de la movilidad en la UE con un respeto pleno de los derechos humanos. Presentó ejemplos de ámbitos problemáticos en Chipre, concretamente en el ámbito del reconocimiento mutuo de diplomas. A continuación, el Sr. Yorgos KAMINIS, Defensor del Pueblo de Grecia, presentó diversos ejemplos de su propio país. Afirmó que la presión que se ejerce en determinadas profesiones y la presión política (especialmente a nivel municipal) dificultan a los ciudadanos de la UE el ejercicio de sus profesiones en Grecia. El Defensor del Pueblo ha de desempeñar un papel importante a la hora de ayudar a esos ciudadanos a ejercer los derechos que les garantiza el derecho comunitario en relación con la libre circulación.



### *La Declaración de la Red Europea de Defensores del Pueblo*

Además de las cuatro sesiones temáticas, el Seminario incluyó un debate en profundidad sobre una cuestión de importancia fundamental para la Red, a saber, la Declaración de la Red Europea de Defensores del Pueblo. El Defensor del Pueblo Europeo había propuesto en el Quinto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales, celebrado en La Haya en septiembre de 2005, preparar un borrador de Declaración para informar a los ciudadanos y a otros usuarios de los servicios del Defensor del Pueblo sobre los beneficios que pueden esperar obtener cuando se dirigen a un miembro de la Red en relación con un asunto cubierto por el derecho comunitario. El borrador de la Declaración se hizo llegar a los miembros de la Red antes del Seminario.

El debate sobre la Declaración se basó en un discurso pronunciado por el Defensor del Pueblo nacional más antiguo, Sr. Hans GAMMELTOFT-HANSEN, Defensor del Pueblo del Parlamento de Dinamarca, quien insistió en que el fin de los debates era adoptar una declaración dirigida a los ciudadanos que cubriera adecuadamente y en la forma más breve y sencilla posible las características fundamentales que unen a los defensores del pueblo de Europa y son comunes a todos ellos. El Sr. GAMMELTOFT-HANSEN animó a sus colegas a adoptar el borrador de la Declaración.



El Sr. DIAMANDOUROS realiza una presentación al Defensor del Pueblo danés, Sr. Hans GAMMELTOFT-HANSEN, con motivo de la celebración del vigésimo aniversario de su toma de posesión. Estrasburgo, 15 de octubre de 2007.

Tras un animado debate, la Declaración fue adoptada por consenso. El Defensor del Pueblo Europeo anunció su compromiso de dar a conocer la Declaración y pidió a sus colegas que hiciesen lo propio. La Declaración, que se reproduce íntegramente más adelante, se revisará periódicamente.

### *Un seminario excelente*

Además de las estimulantes sesiones formales, el Seminario incluyó debates y contactos más informales. La visita guiada a Estrasburgo amenizó el acontecimiento, del mismo modo que la cena formal que tuvo lugar en el impresionante *Palais Rohan* y que incluyó un merecido homenaje al Defensor del Pueblo danés para celebrar sus veinte años de actividad. Los defensores del pueblo expresaron su agradecimiento a la Alcaldesa de Estrasburgo por haberlos acogido en la ciudad y por la hospitalidad de que había hecho gala.



Al final del Seminario se anunció que el Séptimo Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos se celebrará en Chipre en 2009.



Participantes en el Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros de la UE y los países candidatos. Estrasburgo, 15 de octubre de 2007.



## La Red Europea de Defensores del Pueblo

### Declaración

*Declaración adoptada en el VI Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados Miembros de la UE y de los países candidatos; Estrasburgo, 14-16 de octubre de 2007.*

La Red Europea de Defensores del Pueblo ha elaborado la presente declaración para que se conozca mejor la dimensión de la Unión Europea (UE) de las labores que realizan los Defensores del Pueblo y clarificar los servicios que prestan a los demandantes sobre cuestiones relativas al ámbito de aplicación del derecho de la UE.

La contribución de los Defensores del Pueblo nacionales y regionales es fundamental en lo que se refiere a velar para que los ciudadanos de la UE y residentes en ella puedan conocer sus derechos y disfrutar de los mismos. Junto con el Defensor del Pueblo Europeo, los Defensores del Pueblo nacionales y regionales forman la *Red Europea de Defensores del Pueblo*.

*La Red Europea de Defensores del Pueblo engloba, con carácter voluntario, a los Defensores del Pueblo nacionales y regionales y a organismos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, a los Defensores del Pueblo nacionales de los países candidatos a la adhesión, de Islandia y Noruega, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. En Alemania, los comités de peticiones a nivel nacional y regional asumen un papel similar al de los Defensores del Pueblo. Ellos forman parte de la Red.*

La legislación y las políticas de la UE tienen cada día más influencia en la vida diaria de los ciudadanos y residentes de los Estados miembros. En la mayor parte de los casos, las autoridades públicas de los Estados miembros son las encargadas de aplicar la legislación y las políticas de la UE. Los Defensores del Pueblo nacionales y regionales gestionan las quejas contra las autoridades públicas de los Estados miembros, incluidas aquellas relativas a las actividades que entran dentro del ámbito de aplicación del Derecho de la UE. El Defensor del Pueblo Europeo supervisa a las instituciones de la UE, como la Comisión Europea.

*El Defensor del Pueblo nacional o regional competente es el responsable de tratar las quejas sobre la actuación de las autoridades públicas de un Estado miembro, incluidas las relativas a los casos que entren dentro del ámbito de aplicación del Derecho de la UE. El Defensor del Pueblo Europeo investiga las quejas en relación a instituciones y órganos de la Unión Europea.*

Si bien las competencias y responsabilidades de los distintos Defensores del Pueblo que participan en la Red son muy diferentes, todos ellos están empeñados en brindar al público un servicio imparcial, eficaz y justo. Dentro del marco de sus competencias, éstos respaldan los principios en los que se basa la Unión Europea.

*«La Unión se basa en los principios de libertad, democracia, respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y el Estado de derecho, principios que son comunes a los Estados miembros» (apartado 1 del artículo 6 del Tratado de la Unión Europea).*

Entre las actividades más importantes de la Red es la de compartir información sobre el derecho y las buenas prácticas en la UE, así como la de ofrecer el mejor servicio posible al público. Los Defensores del Pueblo nacionales y regionales que integran la Red pueden solicitar respuestas por escrito al Defensor del Pueblo Europeo sobre cuestiones relacionadas con el derecho de la UE y su interpretación, incluyéndose en este ámbito aquellas cuestiones que pudieren aparecer al tratar casos individuales.

### Papel y función de los Defensores del Pueblo

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red son personas independientes e imparciales, cuya función ha sido creada por vía constitucional o por ley y que se encargan de las quejas relativas a la actuación las autoridades públicas.

Se esfuerzan por alcanzar un resultado satisfactorio para cada una de las quejas. Tras haber analizado la queja y considerarla justificada, un Defensor del Pueblo puede criticar la forma en que la administración ha actuado y proponer la manera como, a su juicio, se debería haber gestionado la situación. En muchos países, el Defensor del Pueblo también puede proponer soluciones como, por ejemplo, la revisión de una decisión, la presentación de excusas o una compensación financiera. Algunos Defensores del Pueblo pueden intentar alcanzar una solución amistosa a una queja.



En algunos casos, el demandante puede optar entre dirigirse al Defensor del Pueblo o a un tribunal. No obstante, un Defensor del Pueblo no puede generalmente tratar una queja si un tribunal está tratando el asunto o se ha ocupado ya del mismo. Las decisiones del Defensor del Pueblo, a diferencia de las de los tribunales, no son jurídicamente vinculantes. A pesar de ello, las autoridades públicas generalmente siguen las recomendaciones del Defensor del Pueblo, ya que de no ser así, el Defensor del Pueblo puede notificar el asunto al Parlamento, atrayendo con ello la atención política y del público en general sobre el asunto.

Además de responder a las quejas, los Defensores del Pueblo también trabajan activamente para aumentar la calidad de la administración pública y de los servicios públicos. Fomentan la buena administración y el respeto de los derechos, sugieren soluciones adecuadas a problemas recurrentes, divulgan mejores prácticas y fomentan una cultura de servicio.

Los Defensores del Pueblo animan a las autoridades públicas a considerar las quejas como una oportunidad para entablar una comunicación eficaz con el demandante y remediar las posibles carencias de sus servicios. Por consiguiente, la mayoría de Defensores del Pueblo no investigan las quejas hasta que el organismo contra el que se presente dicha queja haya tenido una oportunidad razonable de abordar el asunto.

Las razones concretas que justifican la intervención de un Defensor del Pueblo pueden variar en el ámbito de la Red, pero entre ellas figuran, por regla general, las siguientes: la vulneración de los derechos, incluidos los derechos humanos y fundamentales; cualquier otro tipo de conducta ilegal, incluyendo la infracción de los principios generales del Derecho; y toda acción que no sea conforme con los principios de la buena administración. Entre los ejemplos de mala gestión que un Defensor del Pueblo puede contribuir a corregir figuran los retrasos injustificados, el incumplimiento de prácticas o procedimientos establecidos, la falta de imparcialidad, la injusticia, la transmisión de información o de consejos erróneos, la incoherencia y la falta de cortesía.

### **Servicio al público**

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red se comprometen a tratar a todas las personas que acuden a ellos con cortesía y respeto. Su intención es ser accesibles y serviciales, justos, imparciales, coherentes y eficaces.

Dentro de los límites fijados por la ley y la necesidad de respetar la vida privada y las razones legítimas que imponen la confidencialidad, los Defensores del Pueblo tienen como objetivo la transparencia de sus acciones y decisiones: publican los criterios que aplican al examinar las quejas, exponen las razones en las que se basan sus decisiones, e informan públicamente sobre sus actividades.

Los Defensores del Pueblo se esfuerzan por mantener un equilibrio adecuado entre la minuciosidad y la rapidez de sus investigaciones, teniendo en cuenta los intereses del demandante y la necesidad de utilizar los recursos eficazmente.

#### *Accesibilidad*

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red se esfuerzan por facilitar un acceso libre e igual a todas las personas que tienen derecho a recurrir a sus servicios.

Por regla general, las quejas pueden dirigirse directamente a un Defensor del Pueblo.

Los servicios de un Defensor del Pueblo, generalmente, son gratuitos para el demandante.

En caso de que la legislación imponga excepciones a lo indicado anteriormente, el Defensor del Pueblo velará por minimizar las repercusiones negativas sobre los demandantes, en la medida de lo posible.

#### *Tratamiento de las quejas*

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red tienen como objetivo gestionar con prontitud y efectividad las quejas. Para ello, toman en consideración las normas de la UE aplicables, incluyéndose también los principios generales de derecho, como por ejemplo el respeto por los derechos fundamentales. A este respecto, la Carta de Derechos Fundamentales de la UE puede ser un buen punto de referencia.

Cada una de las quejas recibidas es analizada en detalle con el propósito de encontrar una solución adecuada.



En aquellos casos en que la queja se declara improcedente, el Defensor del Pueblo informa rápidamente al demandante y le explica claramente la razón o razones de esa decisión. Si procede, el Defensor del Pueblo remite al demandante a otro organismo que puede ayudarle.

Algunos Defensores del Pueblo recurren a un procedimiento simplificado en caso de que un análisis preliminar demuestre que el problema planteado por el demandante pudiera tratarse rápidamente, por ejemplo mediante una llamada telefónica.

En aquellos casos en que se justifica una investigación en profundidad sobre la queja, el Defensor del Pueblo facilita información sobre el asunto al demandante, o se asegura de que puede obtenerla sin mayores problemas. Dicha información puede estar relacionada, por ejemplo, con los siguientes aspectos:

- el procedimiento utilizado;
- el ámbito de la investigación, incluido el asunto o asuntos que se estén siendo investigados; y
- los avances de la investigación.

Una vez concluida la investigación, el Defensor del Pueblo publica un informe escrito o una decisión en los que, generalmente, se recogen los puntos siguientes:

- los resultados de la investigación realizada por el Defensor del Pueblo;
- la opinión del Defensor del Pueblo en el sentido de si considera que la queja está justificada parcial o totalmente, y las razones de su opinión, así como
- las recomendaciones del Defensor del Pueblo, si procede, dirigidas a la autoridad pública competente.

#### *Publicación de la información*

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red publican información de fácil comprensión, en formato ampliamente accesible. Dicha información puede incluir, por ejemplo:

- quien puede presentar quejas;
- las autoridades públicas contra las que se pueden presentar quejas;
- las actividades que pueden ser objeto de una queja, incluidas las que entran dentro del ámbito de aplicación del Derecho de la UE;
- las condiciones para la admisibilidad de las quejas;
- como presentar una queja;
- la lengua o lenguas que pueden utilizarse para presentar una queja;
- (*si procede*) las condiciones en las que el Defensor del Pueblo recurre a un procedimiento simplificado;
- cómo obtener un asesoramiento individual sobre la posibilidad de presentar una queja (por ejemplo, línea telefónica directa); y
- los posibles resultados y soluciones si la queja está justificada.

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a facilitar el acceso a la información publicada por los miembros nacionales y regionales de la Red.

*El portal web del Defensor del Pueblo Europeo <http://www.ombudsman.europa.eu> contiene información sobre la Red y enlaces con las webs de sus miembros. Esta información es también disponible previa petición a la Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo (tel. +33 3 88 17 23 13).*

#### *Mejora constante del servicio al público*

Los Defensores del Pueblo que participan en la Red se esforzarán por mejorar continuamente el servicio que prestan al público. En este contexto, la presente declaración se revisará regularmente, como mínimo cada dos años, para que refleje la evolución de las mejores prácticas.



### Cooperación en la tramitación de las reclamaciones

A hálózatban részt vevő ombudsmanok elkötelezettek aziránt, hogy folyamatosan fejlesszék a nyilvánosság számára nyújtott szolgáltatásokat. Ennek érdekében ezt a nyilatkozatot rendszeresen, legalább két évente felülvizsgálják annak biztosítására, hogy a nyilatkozat a kialakuló legjobb gyakorlatot tükrözze.

Los defensores del pueblo de ámbito nacional y regional de los Estados miembros son competentes para tramitar muchas de las reclamaciones que se encuentran fuera del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo por no dirigirse contra una institución u órgano comunitario. En 2007, el Defensor del Pueblo Europeo recomendó a 816 demandantes que se dirigieran a un defensor del pueblo nacional o regional y transmitió 51 reclamaciones directamente al Defensor del Pueblo competente. La sección 2.5 del presente Informe contiene algunos ejemplos de dichas reclamaciones.

Además de los intercambios informales regulares de información a través de la red, existe un procedimiento especial a través del cual los defensores del pueblo nacionales o regionales pueden pedir respuestas escritas a preguntas sobre la legislación de la UE y su interpretación, incluidas preguntas suscitadas por la tramitación de casos específicos. El Defensor del Pueblo Europeo facilita la respuesta directamente o canaliza la pregunta, si procede, a otra institución u órgano de la UE. Esta práctica queda consagrada en el Estatuto de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En 2007, se recibieron tres consultas de este tipo, una de un defensor del pueblo nacional, otra de un defensor del pueblo regional y una última de un defensor del pueblo local, y se tramitaron tres, incluidas una de 2005 y una de 2006. En el capítulo 3 se ofrece un ejemplo de estas consultas.

### Defensores del Pueblo en Europa – Boletín

La publicación titulada *Defensores del Pueblo en Europa – Boletín* resume el trabajo de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo y de los miembros europeos del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). Publicado en inglés, francés, alemán, italiano y español, está dirigido a las más de 400 oficinas de defensores del pueblo de ámbito europeo, nacional, regional y local. El boletín se publica dos veces al año, en abril y en octubre.

El boletín ha demostrado ser un foro extremadamente valioso para intercambiar información acerca de la legislación comunitaria y las mejores prácticas. En 2007, los dos números del boletín cubrían una amplia gama de temas, incluidos artículos sobre la supremacía del Derecho de la UE, la discriminación y los obstáculos a la libre circulación, los problemas relacionados con la legislación medioambiental, la protección de los derechos de la infancia y los derechos de las personas mayores, los problemas del sector sanitario y los problemas relacionados con la privacidad y la protección de los datos.

### Herramientas de comunicación electrónica

En noviembre de 2000 el Defensor del Pueblo abrió un foro en Internet para el debate e intercambio de documentos entre los defensores del pueblo y sus colaboradores en Europa. Más de 230 personas tienen acceso al foro, que ofrece la oportunidad de cooperar a diario entre oficinas.

La sección del foro a la que los usuarios acceden más frecuentemente es el periódico virtual denominado *Ombudsman Daily News*, que se publica todos los días laborables y contiene noticias acerca de las diferentes oficinas de los Defensores del Pueblo, así como de la Unión Europea. Casi todas las oficinas de los defensores del pueblo nacionales y regionales de toda Europa consultan actualmente el *Daily News* y colaboran con la publicación.

En 2007, el foro siguió prestando gran utilidad a las oficinas para compartir información a través del envío de preguntas y respuestas. A través de este sistema se iniciaron varios debates importantes sobre temas tan diversos como la discriminación por motivos de edad, el marco legal de la hospitalización psiquiátrica no voluntaria, la calidad del servicio público, el estatus de los juristas de las oficinas del Defensor del Pueblo y las iniciativas de la Comisión Europea para mejorar la tramitación de las reclamaciones por infracción.



En el foro figura una lista oficial de los defensores nacionales y regionales de los Estados miembros, Noruega, Islandia y los países candidatos a la adhesión a la Unión Europea. La lista se actualiza a medida que se producen cambios en los datos de contacto de las oficinas de los defensores, por lo que constituye una fuente indispensable de información para los defensores del pueblo de toda Europa.

### Visitas informativas

A lo largo de 2007, el Defensor del Pueblo Europeo visitó a sus homólogos en Alemania (marzo), Suecia (mayo) y Bélgica (noviembre). Estas visitas ofrecieron una excelente oportunidad para profundizar en las relaciones de trabajo dentro de la Red Europea de Defensores del Pueblo y para potenciar la concienciación sobre el recurso extrajudicial que ofrecen los defensores del pueblo y las comisiones de peticiones. En la sección 6.2 se ofrece información detallada sobre las visitas.

## 5.2 OTROS SEMINARIOS Y CONFERENCIAS QUE CONTARON CON LA PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Los esfuerzos del Defensor del Pueblo Europeo por colaborar con sus homólogos en Europa van más allá de las actividades de la Red Europea de Defensores del Pueblo. El Defensor del Pueblo es miembro activo de numerosas organizaciones de defensores y participa regularmente en las conferencias y seminarios que organizan.

Entre los actos en que el Sr. DIAMANDOUROS participó en 2007 figuran la Mesa Redonda de Defensores del Pueblo del Consejo de Europa, celebrada en abril en Atenas, Grecia, y un seminario del programa Eunomia del Defensor del Pueblo de Grecia y el Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, organizada en septiembre en Sofía por el Defensor del Pueblo de Bulgaria.

El Defensor del Pueblo Europeo también fue invitado a participar en actos organizados para conmemorar el aniversario de la institución de diferentes defensores del pueblo. El 27 de marzo, se reunió en Londres con la Sra. Ann ABRAHAM, Defensora del Pueblo para los servicios parlamentarios y sanitarios del Reino Unido, con motivo del 40 aniversario de su oficina. El Sr. DIAMANDOUROS fue invitado por el Sr. Yorgos KAMINIS a participar en abril en la celebración del décimo aniversario del nacimiento de la institución del Defensor del Pueblo de Grecia, en calidad de fundador de ésta. El 22 de junio viajó a Madrid para conmemorar el 25 aniversario de la institución del *Defensor del Pueblo* en España con el Sr. Enrique MÚGICA HERZOG. Por otra parte, a principios de año el Sr. DIAMANDOUROS se reunió también con la Comisaria de Administración de Chipre, Sra. Eliana NICOLAOU, con motivo de la inauguración de sus nuevos locales en Nicosia.



El Sr. DIAMANDOUROS y el Defensor del Pueblo nacional, Sr. Enrique MÚGICA HERZOG, saludan a su Alteza Real el Príncipe de Asturias. Madrid, 22 de junio de 2007.

Algunos miembros del personal del Defensor del Pueblo Europeo representaron también a la institución en diversos actos celebrados a lo largo del año. En septiembre, el Sr. Nicholas CATEPHORES, Asistente del Defensor del Pueblo, participó en la 28ª Conferencia Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de los Estados Unidos, que tuvo lugar en Anchorage, Estados Unidos, y en octubre la Sra. Ida PALUMBO, Jurista, asistió a una conferencia organizada por el Defensor del Pueblo regional del Véneto, Italia. Por último, el Sr. Olivier VERHEECKE, Consejero Jurídico Principal, asistió a la primera reunión de Defensores del pueblo del Mediterráneo, que tuvo lugar en noviembre en Rabat, Marruecos, organizada conjuntamente por el Defensor del Pueblo español, el *Médiateur de la République* francés y el *Diwan Al Madhalim* (Defensor del Pueblo) marroquí.

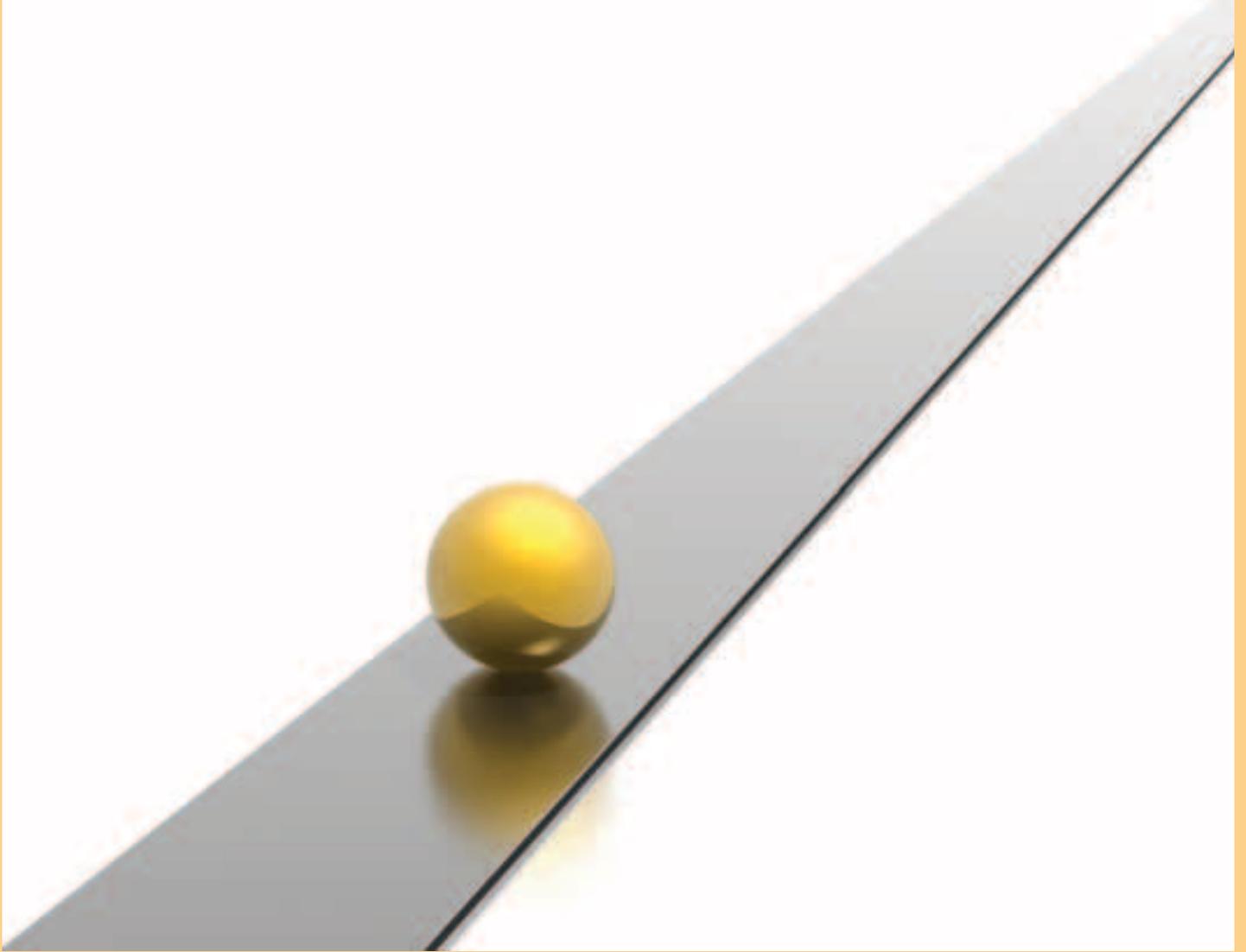
### 5.3 OTROS ACTOS CON DEFENSORES DEL PUEBLO Y SUS COLABORADORES

En el año 2007 se celebraron múltiples contactos bilaterales entre el Defensor del Pueblo Europeo y sus homólogos de Europa y de otras partes del mundo, con objeto de promover la labor del Defensor del Pueblo, debatir acerca de las relaciones interinstitucionales e intercambiar buenas prácticas.

A lo largo del año, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con su colega chipriota, Sra. Eliana NICOLAOU, Comisaria de Administración, el Sr. Ulrich GALLE, Defensor del Pueblo de Renania-Palatinado, Alemania, el Sr. Kjartan BJÖRGVINSSON, Vicedefensor del Pueblo de Islandia, el Sr. Henrique NASCIMENTO RODRIGUES, Defensor del Pueblo de Portugal, y el Sr. Jean-Paul DELEVOYE, Defensor del Pueblo nacional de Francia.

El Sr. DIAMANDOUROS también dedicó parte de su tiempo a reunirse e intercambiar impresiones con defensores del pueblo de fuera de la UE, como el Defensor del Pueblo de Timor Oriental, Sr. Sebastião DIAS XIMENES, el Defensor del Pueblo de Marruecos, Sr. Moulay Mhamed IRAKI, y el Defensor del Pueblo de Ontario, Canadá, Sr. André MARIN.

# COMUNICACIONES



6





## 6 COMUNICACIONES

El Defensor del Pueblo Europeo es profundamente consciente de la necesidad de garantizar que quienes puedan tener problemas con la administración de la UE conozcan su derecho a presentar una reclamación. Cada año, se hace enormes esfuerzos para llegar a los ciudadanos, las empresas, las organizaciones no gubernamentales y otras entidades e informarlas de los servicios del Defensor del Pueblo. En 2007, el Defensor del Pueblo y su personal realizaron más de 130 presentaciones en conferencias, seminarios y reuniones. Las actividades mediáticas siguieron desarrollándose rápidamente, y el Defensor del Pueblo concedió seis ruedas de prensa y más de 40 entrevistas a representantes de la prensa escrita y los medios de comunicación audiovisuales y electrónicos. Las visitas informativas del Defensor del Pueblo a Alemania, Suecia y Bélgica supusieron otra oportunidad para aumentar la concienciación de los ciudadanos de estos países sobre su labor.

Este capítulo detalla las actividades del Defensor del Pueblo Europeo en el área de las comunicaciones en 2007. En primer lugar, hace un repaso de los actos destacados del año y, seguidamente, de las visitas informativas del Defensor del Pueblo, la participación en actos y conferencias, las relaciones con los medios de comunicación, las publicaciones y las comunicaciones electrónicas.

### 6.1 ACTOS DESTACADOS DEL AÑO

#### 50º ANIVERSARIO DEL TRATADO DE ROMA

En 2007 la Unión Europea celebró el 50º aniversario del Tratado de Roma. En toda la Unión se celebraron diferentes actos con motivo de este importante acontecimiento. El Defensor del Pueblo Europeo y sus colaboradores participaron activamente en algunos de estos actos. Las Jornadas de puertas abiertas organizadas en Berlín, Budapest y Varsovia fueron un acto destacado, con la asistencia de cientos de miles de personas interesadas en conocer las actividades de la Unión.



Visitantes del stand del Defensor del Pueblo en la Jornada de puertas abiertas de Berlín, el 25 de marzo de 2007.

Como cada año, la Oficina participó, asimismo, en las Jornadas de puertas abiertas organizada por el Parlamento Europeo en Estrasburgo y Bruselas. Entre los visitantes se distribuyó material



informativo sobre la labor del Defensor del Pueblo en 26 idiomas, junto con una serie de objetos promocionales. Durante todo el evento se contó con la presencia de miembros del personal para responder a las consultas de los visitantes acerca de la labor del Defensor del Pueblo.



Los días 1 y 5 de mayo de 2007, durante las Jornadas de puertas abiertas de Estrasburgo y Bruselas, pasaron por el stand del Defensor del Pueblo varios miles de visitantes. Muchos de ellos conversaron con los colaboradores del Defensor del Pueblo.



En el centro del stand del Defensor del Pueblo en las Jornadas de puertas abiertas de Estrasburgo y Bruselas celebradas los días 1 y 5 de mayo de 2007, había un juego de preguntas sobre Europa dirigido a los niños.

El propio Defensor del Pueblo viajó a Varsovia en mayo para participar en una mesa redonda para personas interesadas organizada por la Representación de la Comisión Europea en Polonia. También fue invitado a hablar en el acto organizado en el Parlamento Europeo en Estrasburgo con motivo del Día de Europa, al que asistieron alrededor de 500 estudiantes.

Todos estos actos brindaron al Defensor del Pueblo y su personal la oportunidad de reunirse con ciudadanos interesados en su labor e informarles de cómo pueden hacer uso de sus servicios. Los comentarios recibidos durante todos los actos fueron muy positivos.

## INFORME ANUAL 2006

El Informe Anual es la publicación más importante del Defensor del Pueblo. Dicho Informe presenta una panorámica general de las actividades realizadas por el Defensor del Pueblo relativas a la tramitación de reclamaciones en un año concreto, hace un balance de sus esfuerzos para aumentar la sensibilización sobre su labor y explica el uso que ha hecho de los recursos puestos a su disposición. El Informe reviste interés para una amplia gama de grupos y particulares de distintos niveles –defensores del pueblo, políticos, funcionarios públicos, profesionales, académicos, grupos de interés, organizaciones no gubernamentales, periodistas y ciudadanos a escala europea, nacional, regional y local.

El Sr. DIAMANDOUROS presentó su Informe al Sr. Hans-Gert PÖTTERING, Presidente del Parlamento Europeo, el 13 de marzo de 2007, y a la Comisión de Peticiones del Parlamento, el 2 de mayo. Esta última reunión le brindó al Defensor del Pueblo la oportunidad de explicar los resultados obtenidos a lo largo del año en cuestión e intercambiar puntos de vista con los miembros de la Comisión de Peticiones sobre ideas e iniciativas para el futuro.

La diputada al Parlamento Europeo Sra. Luciana SBARBATI redactó el informe de la Comisión de Peticiones sobre el Informe Anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en 2006. El 25 de octubre, el Pleno del Parlamento debatió el informe de la Sra. SBARBATI, con la participación del Sr. DIAMANDOUROS y la Sra. Margot WALLSTRÖM, Vicepresidenta de la Comisión Europea. Posteriormente, el Pleno del Parlamento adoptó una resolución basada en el informe de la Sra. SBARBATI, en virtud de la cual expresó su satisfacción con las actividades del Defensor del Pueblo Europeo, con la colaboración constructiva del Defensor del Pueblo con las instituciones y con la actividad de relaciones públicas del Defensor del Pueblo.



El Defensor del Pueblo presentó su Informe a los medios de comunicación en una rueda de prensa celebrada el 3 de mayo. Los más de 50 periodistas que cubrieron el acto le ofrecieron la oportunidad de llamar la atención sobre los resultados más importantes de sus investigaciones en 2006.

### TALLER SOBRE LA BUENA ADMINISTRACIÓN Y EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

Los días 8 y 9 de noviembre, el Defensor del Pueblo convocó un taller en Bruselas con el propósito de generar ideas y estrategias útiles para que el Defensor del Pueblo Europeo pueda promover los principios de la buena administración en las instituciones y órganos comunitarios. Entre los participantes hubo antiguos defensores del pueblo, altos funcionarios de las principales instituciones comunitarias retirados y miembros de la comunidad académica.

Tras centrarse en un principio en el concepto de buena administración en el contexto comunitario, los participantes examinaron la labor que desempeña el Defensor del Pueblo Europeo para promover una cultura de servicio al ciudadano. Algunas de las cuestiones planteadas fueron cómo conseguir una mejor identificación de los elementos fundamentales de una cultura de servicio en el contexto de la UE, cómo delimitar las fronteras de la buena administración y cómo animar a las instituciones y órganos comunitarios a adoptar técnicas de reducción o desactivación de conflictos y promover un diálogo constructivo con los ciudadanos. A continuación, los participantes estudiaron la relación entre la labor del Defensor del Pueblo y la de los Tribunales. Investigaron modalidades alternativas para que el Defensor del Pueblo pueda establecer una identidad claramente separada del papel de los tribunales, y deliberaron sobre la medida en que el Defensor del Pueblo puede ser proactivo en la definición y la comunicación de una narrativa clara, por ejemplo, sobre los derechos y responsabilidades de la ciudadanía europea.

El taller fue el escenario de un animado intercambio de puntos de vista sobre cómo puede el Defensor del Pueblo Europeo ayudar a convertir el derecho a la buena administración en una realidad y presentó numerosas ideas estimulantes e innovadoras para los años venideros.

## 6.2 VISITAS INFORMATIVAS

En 2003, para sensibilizar a los ciudadanos con respecto a su derecho a presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo y para reforzar sus relaciones de trabajo con sus homólogos nacionales y regionales, el Defensor del Pueblo inició un programa intensivo de visitas informativas a los Estados miembros y los países en vías de adhesión a la Unión Europea. Desde entonces, el ritmo de visitas no se ha ralentizado, con lo que el Defensor del Pueblo ya ha visitado todos los Estados miembros de la UE, y algunos de ellos en más de una ocasión. Durante cada una de las visitas del Defensor del Pueblo, sus homólogos en los Estados miembros y en los países en vías de adhesión organizan programas exhaustivos de actividades y reuniones, y a menudo le acompañan en su viaje. La presencia de ambos defensores del pueblo en estos actos redundan en un mayor beneficio para los ciudadanos, puesto que les permite comprender y apreciar mejor las funciones y competencias respectivas del Defensor del Pueblo nacional y Europeo y conocer sus propios derechos, que emanan de la ciudadanía no solo de su Estado, sino también de la UE.

En 2007, el Defensor del Pueblo visitó Alemania, Suecia y Bélgica y se reunió con parlamentarios, jueces, altos funcionarios, el mundo académico, potenciales demandantes y otros ciudadanos. En la sección siguiente se ofrece una perspectiva general de la amplia serie de reuniones mantenidas durante esas visitas a países, se enumeran los principales interlocutores y se mencionan las numerosas presentaciones llevadas a cabo.

### ALEMANIA

El Defensor del Pueblo Europeo visitó Berlín del 19 al 21 de marzo. La visita fue organizada por el Ministerio de Asuntos Exteriores alemán y las oficinas de la Comisión Europea y el Parlamento Europeo en Berlín.

La visita permitió al Sr. DIAMANDOUROS alcanzar a públicos clave y debatir sobre su trabajo durante las reuniones que celebró con altos funcionarios gubernamentales y estatales y con los medios de comunicación, así como con ciudadanos y representantes de los grupos destinatarios. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió con la Canciller Federal, Sra. Angela MERKEL, el Presidente de Alemania, Sr. Horst KÖHLER, y el Presidente del *Bundestag*, Sr. Norbert LAMMERT, para intercambiar puntos de vista sobre cómo fomentar la sensibilización del público alemán sobre los servicios del Defensor del Pueblo Europeo. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió también con la Ministra de Justicia, Sra. Brigitte ZYPRIES, el Ministro de Estado para Asuntos Europeos, Sr. Günter GLOSER, el Secretario de Estado Parlamentario en el Ministerio del Interior, Sr. Peter ALTMAIER, el Secretario de Estado Parlamentario en el Ministerio de Economía y Tecnología, Sr. Peter HINTZE, y la Responsable de la Oficina federal de Lucha contra la Discriminación, Sra. Martina KÖPPEN.



El Sr. DIAMANDOUROS y la Canciller federal, Sra. Angela MERKEL. Berlín, 20 de marzo de 2007.



El Sr. DIAMANDOUROS y el Presidente del *Bundestag*, Sr. Norbert LAMMERT. Berlín, 20 de marzo de 2007.

La intensificación de las relaciones con la Comisión de Peticiones del *Bundestag* y su Presidenta, Sra. Kersten NAUMANN, constituyó una parte importante de la visita. El Sr. DIAMANDOUROS tuvo la oportunidad de presentar su labor en una reunión de la Comisión de Peticiones. Además, en una cena organizada por la Sra. Kersten NAUMANN a la que asistieron representantes de las Comisiones de Peticiones de los *Landtage* de Berlín y Brandemburgo, se produjeron fructíferos intercambios de puntos de vista.

El Sr. DIAMANDOUROS presentó su labor en una conferencia que pronunció en la *Humboldt-Universität Berlin*, así como en un acto organizado conjuntamente con las oficinas del Parlamento Europeo y la Comisión y el *Institut für Europäische Politik* de Berlín para potenciales demandantes, ciudadanos y otras personas interesadas. Siguió a este acto una conferencia de prensa y diversas entrevistas individuales con representantes de los medios de comunicación audiovisuales y la prensa escrita.



Para profundizar sus relaciones con sus homólogos alemanes, el 22 de marzo el Sr. DIAMANDOUROS visitó Mainz. Participó en una «Conferencia sobre la cooperación transfronteriza de los defensores del pueblo de la Gran Región», organizada por el Sr. Ullrich GALLE, Defensor del Pueblo de Renania-Palatinado. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió también con el Presidente del *Landtag* de Renania-Palatinado, Sr. Joachim MERTES, para firmar el Libro de Oro del *Landtag*.



El Sr. DIAMANDOUROS con Miembros y personal de la Comisión de Peticiones del *Bundestag*.  
Berlín, 21 de marzo de 2007

El 25 de abril, el Sr. DIAMANDOUROS visitó los Tribunales Superiores alemanes de Karlsruhe. El Defensor del Pueblo intercambió puntos de vista con el Presidente del Tribunal Constitucional Federal, Sr. Hans-Jürgen PAPIER y con el Presidente del Tribunal Supremo Federal, Sr. Günter HIRSCH.

Por último, el 27 de junio, el Defensor del Pueblo Europeo visitó la Cámara de Comercio de Frankfurt para comentar su labor con el Sr. Hans-Joachim OTTO, Vicepresidente y portavoz de la Cámara de Comercio. A continuación presentó su labor durante una conferencia en la *Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt*, organizada por el Profesor Hans-Jürgen PUHLE.

## SUECIA

El Defensor del Pueblo Europeo visitó Suecia del 14 al 16 de mayo. La visita fue organizada por la Oficina del Defensor del Pueblo del Parlamento, que estableció un amplio programa de reuniones, conferencias y entrevistas para que el Defensor del Pueblo Europeo potenciara la concienciación acerca de su labor.

La institución del Defensor del Pueblo más antigua del mundo es la del Parlamento sueco, que celebrará su bicentenario en 2009. El Sr. DIAMANDOUROS agradeció la oportunidad que supuso esta visita para intercambiar experiencias y debatir métodos de trabajo con el Defensor del Pueblo parlamentario de Suecia, Sr. Mats MELIN, con los tres Defensores del Pueblo parlamentarios, la Sra. Kerstin ANDRÉ, el Sr. Nils-Olof BERGGREN y la Sra. Cecilia NORDENFELT, así como con el Vicedefensor del Pueblo parlamentario, Sr. Hans RAGNEMALM. Asimismo, tuvo la oportunidad de ofrecer al personal de los Defensores del Pueblo parlamentarios una presentación durante la cual se plantearon numerosas cuestiones de interés.

Durante su visita, el Sr. DIAMANDOUROS debatió sobre su labor con la Ministra de Asuntos de la Unión Europea, Sra. Cecilia MALMSTRÖM, el Secretario de Estado, Sr. Håkan JONSSON, el Presidente del Tribunal Supremo, Sr. Johan MUNCK, y el Presidente del Tribunal Supremo Administrativo, Sr. Rune LAVIN. También se reunió con la Presidenta de la Comisión permanente de la Constitución, Sra. Berit ANDNOR, la Vicepresidenta de la Comisión de Asuntos de la Unión Europea, Sra. Susanne EBERSTEIN, y un miembro de la Comisión mixta sobre el Tratado constitucional de la Unión Europea, Sr. Björn HAMILTON.

La visita brindó varias oportunidades excelentes para que el Defensor del Pueblo diera a conocer mejor su labor a diferentes públicos. El Colegio de Abogados sueco organizó un seminario al que asistieron juristas especializados en asuntos de la UE, durante el cual el Sr. DIAMANDOUROS realizó

una presentación titulada «El Defensor del Pueblo Europeo está siempre abierto». A raíz del acto, organizado por la Secretaria General del Colegio de Abogados, Sra. Anne RAMBERG, se publicó en el boletín del Colegio un artículo sobre el Defensor del Pueblo. El Sr. DIAMANDOUROS concedió también entrevistas a *Riksdag & Departement* y al periódico más vendido de Suecia, *Aftonbladet*, que publicó un artículo a toda página sobre la labor del Defensor del Pueblo. Durante las reuniones que celebró con el Jefe de la Representación de la Comisión Europea, Sr. Anders HENRIKSSON, y con el Director de la Oficina de Información del Parlamento Europeo, Sr. Björn KJELLSTRÖM, se debatió la mejor manera de sensibilizar sobre el Defensor del Pueblo Europeo en Suecia.



El Sr. DIAMANDOUROS con (de izquierda a derecha), el Secretario de Estado, Sr. Håkan JONSSON, la Ministra de Asuntos de la Unión Europea, Sra. Cecilia MALMSTRÖM, y el Defensor del Pueblo del Parlamento de Suecia, Sr. Mats MELIN. Estocolmo, 16 de mayo de 2007.

El Sr. DIAMANDOUROS presentó su labor a los miembros de los Departamentos de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Uppsala, en un discurso titulado «Transparencia, responsabilización y democracia en la UE», organizado por el Profesor Asociado de Derecho Público Sr. Thomas BULL. También celebró una provechosa reunión con altos funcionarios del Ministerio de Justicia y de la Oficina del Primer Ministro, durante la que se presentó y debatió el tema «Nuevos retos para consolidar la buena administración en la UE».



El Sr. DIAMANDOUROS presenta su labor al Colegio de Abogados sueco. Estocolmo, 15 de mayo de 2007.

## BÉLGICA

El Defensor del Pueblo Europeo visitó Bélgica del 26 al 28 de noviembre. La visita fue organizada por la Oficina del Defensor del Pueblo federal, con un gran número de reuniones que permitieron al Defensor del Pueblo Europeo potenciar la concienciación acerca de su función entre altos funcionarios gubernamentales y estatales, demandantes potenciales y ciudadanos interesados.

La visita brindó una excelente oportunidad para profundizar las relaciones con los Defensores del Pueblo federales belgas, la Sra. Catherine DE BRUECKER y el Sr. Guido SCHUERMANS. Además de

las reuniones oficiales, durante las que debatieron sobre sus respectivas funciones, los Defensores del Pueblo tuvieron numerosas oportunidades más informales de intercambiar puntos de vista, incluida una cena que organizaron con el Defensor del Pueblo de Flandes, Sr. Bernard HUBEAU y con la Defensora del Pueblo de la Comunidad francófona, Sra. Marianne DEBOECK. El Sr. DIAMANDOUROS tuvo también ocasión de debatir con otros defensores del pueblo locales y del sector privado belgas en la Asamblea General de la *Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans*, donde realizó una presentación sobre la transparencia. Esta reunión estuvo presidida por el Defensor del Pueblo regional de Valonia, Sr. Frédéric BOVESSE, y el Defensor de las Pensiones, Sr. Jean Marie HANNESSE. Siguió una recepción ofrecida por el Gobernador de la provincia de Namur, Sr. Denis MATHEN.

© Defensor del Pueblo federal belga



El Sr. DIAMANDOUROS con los defensores del pueblo federal, regionales, locales y del sector privado en la Asamblea General de la *Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans*, Namur, Bélgica, 27 de noviembre de 2007.

Durante la visita, el Sr. DIAMANDOUROS debatió su labor con el Ministro de Asuntos Exteriores, Sr. Karel DE GUCHT, la Ministra de Justicia, Sra. Laurette ONKELINX, y el Ministro de Administraciones Públicas, Sr. Christian DUPONT. Tras reunirse con el Presidente y el Vicepresidente de la Cámara de Representantes, Sres. Herman VAN ROMPUY y DECROO, el Defensor del Pueblo presentó su trabajo al Comité Consultivo sobre Asuntos Europeos y a la Comisión de Peticiones. Durante la visita también pudo reunirse con miembros del poder judicial belga, a saber, el Primer Presidente del Tribunal de Casación, Sr. Ghislain LONDERS, y los Presidentes del Tribunal de Casación, Sres. Ivan VEROUGSTRAETE y Christian STORCK, con los Presidentes del Tribunal Constitucional, Sres. Marc BOSSUYT y Michel MELCHIOR, y con la Presidenta del Consejo de Estado, Sra. Marie-Rose BRACKE.

© Defensor del Pueblo federal belga



La Sra. Catherine DE BRUECKER, Defensora del Pueblo federal belga, el Sr. Herman VAN ROMPUY, Presidente de la Cámara de Representantes, el Sr. DIAMANDOUROS, el Sr. Herman DECROO, Vicepresidente de la Cámara, y el Sr. Guido SCHUERMANS, Defensor del Pueblo federal belga, durante la visita informativa del Defensor del Pueblo Europeo a Bélgica, 26-28 de noviembre de 2007.



La visita informativa incluyó dos presentaciones universitarias, una en la *Université Libre de Bruxelles* y otra en la Universidad Católica de Lovaina, en las que los más de 250 estudiantes presentes mostraron gran interés por la labor del Defensor del Pueblo. La visita concluyó con una presentación al personal del Defensor del Pueblo federal belga en la que se plantearon diferentes cuestiones de gran interés.

## 6.3 CONFERENCIAS Y REUNIONES

Las conferencias, seminarios y reuniones ofrecen una excelente oportunidad para que el Defensor del Pueblo fomente la sensibilización con respecto a su trabajo en sectores importantes como ONG, grupos de interés e instituciones académicas. También le facilitan su trabajo de promoción del concepto de la institución en general. Las conferencias y reuniones también permiten que el Defensor del Pueblo y su personal se mantengan al corriente de los avances que se realizan en el panorama europeo y que revisten especial importancia para la institución.

La presente sección detalla toda la gama de actividades dirigidas a promover el concepto de la institución del Defensor del Pueblo en general, y el trabajo del Defensor del Pueblo Europeo en particular. Si el Defensor del Pueblo no puede participar personalmente en este tipo de iniciativas, confía la representación de la institución a uno de sus colaboradores más destacados. Muchos grupos también aprenden sobre el trabajo del Defensor del Pueblo en el contexto de viajes de estudio a Estrasburgo. En esta sección se proporciona una lista de las presentaciones de grupo que tuvieron lugar durante 2007.

### INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPÓ EL DEFENSOR DEL PUEBLO

En 2007, el Sr. DIAMANDOUROS dedicó una parte considerable de su tiempo a presentar su labor a potenciales demandantes. Sus discursos en actos organizados por la Cámara de Comercio británica en Bélgica, la Cámara de Comercio e Industria de Salónica, Grecia, y el Consejo de la Federación del Empresarios e Industriales griegos le ayudaron a llegar a la comunidad empresarial. La presentación sobre la transparencia que realizó en el Centro de Política Europea de Bruselas le ayudó a comunicar las principales ideas del Defensor del Pueblo sobre un tema de gran importancia en su labor de tramitación de reclamaciones. El Defensor del Pueblo tuvo también la oportunidad de debatir sobre su trabajo con el Consejo de los Colegios de Abogados de la Comunidad Europea (CCBE) en un seminario celebrado en Brujas, Bélgica. Otros actos notables en los que intervino fueron los discursos que pronunció ante el Foro Europeo de personas minusválidas, la Sociedad Helena para la Protección del Patrimonio Medioambiental y Cultural, miembros de Euroculture y el *Cercle Européen* de Estrasburgo.

El entorno universitario ofrece al Defensor del Pueblo una oportunidad excelente de dirigirse a los estudiantes de derecho, administración pública y ciencias políticas. En 2007, el Sr. DIAMANDOUROS presentó su labor a los estudiantes de la *École Nationale d'Administration* (ENA) de Estrasburgo, la Universidad de Oxford (Sociedad Griega), la *London School of Economics*, el Colegio de Europa de Brujas, y la Sociedad Helena de Ciencias Políticas de Atenas.

Con el fin de explicar su labor a representantes políticos de alto nivel, el Sr. DIAMANDOUROS se reunió con presidentes, primeros ministros, ministros, diputados y embajadores de diferentes Estados miembros de la UE: la República Checa, Chipre, Grecia y el Reino Unido. También celebró reuniones con representantes políticos de alto nivel de otras partes del mundo, como Japón, Moldova, Rusia, Turquía y Ucrania. La presentación que realizó en la 4ª Conferencia ministerial sobre administración electrónica de Lisboa, organizada en el marco de la Presidencia portuguesa de la UE, dirigida a importantes responsables de la toma de decisiones, especialistas del sector privado y ciudadanos interesados, fue inestimable e interesó a ciudadanos de todos los Estados miembros. El auditorio del Defensor del Pueblo en este acto fue de unas 500 personas.



El Sr. DIAMANDOUROS realiza una presentación en la 4ª Conferencia ministerial sobre administración electrónica. Lisboa, 21 de septiembre de 2007.

#### INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPARON LOS COLABORADORES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

El personal del Defensor del Pueblo también potencia activamente la concienciación sobre la institución. En 2007, se realizaron más de 80 presentaciones a unos 3 000 ciudadanos de toda la UE. La mayor parte de estos grupos de visitantes procedía de Alemania, seguida de Polonia y Hungría. Entre los asistentes a las presentaciones había estudiantes y becarios, juristas y jueces, empresarios y grupos de presión, funcionarios y agentes gubernamentales, así como personal de oficinas de defensores del pueblo. Aunque las presentaciones exigen mucho trabajo al personal del Defensor del Pueblo, resultan de suma importancia para llegar a potenciales demandantes y otros ciudadanos y para contribuir a dar a la administración de la UE un «rostro humano». Por ello, la Oficina del Defensor del Pueblo intenta, en la medida de lo posible, aceptar las solicitudes de los grupos de visitantes que desean conocer su labor.

## 6.4 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El Defensor del Pueblo Europeo se ha comprometido a que los ciudadanos, ONG, asociaciones y empresas conozcan su derecho a presentar reclamaciones por mala administración en las instituciones europeas. El Defensor del Pueblo reconoce el importante papel que los medios de comunicación desempeñan para informar a la opinión pública, enriquecer el debate y mejorar la visibilidad de sus servicios en todos los Estados miembros de la UE. Uno de los componentes esenciales de sus actividades y esfuerzos por promover el respeto de los derechos que garantiza el Derecho comunitario y mejorar la calidad de la administración es una política de medios de comunicación proactiva.

La política de medios de comunicación del Defensor del Pueblo adopta un doble enfoque: por una parte, recurre a los medios de comunicación generalizados (como la televisión, la prensa escrita y los medios de comunicación audiovisuales) para informar al público europeo en general acerca de su labor; por otra, utiliza medios más especializados (como las revistas económicas o de consumidores o los boletines internos de asociaciones, ONG y grupos de interés) para dirigirse a grupos específicos de potenciales demandantes.

El Defensor del Pueblo intenta ser lo más transparente y accesible posible para los periodistas, con el fin de que el público pueda seguir su labor. Facilita a los medios de comunicación formación sobre el inicio de investigaciones, las soluciones amistosas aceptadas por las instituciones para



satisfacer a los demandantes, los proyectos de recomendación importantes dirigidos a las instituciones y las decisiones por las que se archivan los asuntos. El Defensor del Pueblo informa asimismo a los medios de comunicación sobre su Informe Anual, las estadísticas más recientes, sus aportaciones a las iniciativas y debates públicos actuales y otros temas de interés público relacionados con el Defensor del Pueblo. Aunque el Defensor del Pueblo intenta que su labor sea lo más abierta posible, respeta las peticiones legítimas de los demandantes que optan por que sus casos se traten de modo confidencial.

El Defensor del Pueblo intenta llegar a los corresponsales europeos con base en Bruselas, así como a los periodistas nacionales y regionales de todos los Estados miembros de la UE. Informa a los medios de comunicación principalmente en comunicados de prensa, ruedas de prensa, debates de referencia y entrevistas. Se esfuerza por dar mensajes simples y comprensibles, para ser de máxima utilidad a los periodistas.



El Sr. DIAMANDOUROS en una entrevista con la Sra. Lena MELLIN, periodista del diario sueco de mayor tirada, *Aftonbladet*. Estocolmo, 14 de mayo de 2007.

En 2007, las actividades mediáticas del Defensor del Pueblo incluyeron ruedas de prensa en Bruselas y Estrasburgo para presentar su Informe Anual, y en Berlín, Karlsruhe y Varsovia, dentro de sus visitas a estas ciudades. El Sr. DIAMANDOUROS se reunió también con su homólogo francés, Sr. Jean-Paul DELEVOYE, para presentar su trabajo a los periodistas franceses en Estrasburgo en los preliminares del Sexto Seminario de Defensores del Pueblo nacionales. Las ruedas de prensa con periodistas interesados de diferentes diarios y agencias de prensa brindaron también al Defensor del Pueblo Europeo la oportunidad de explicar su labor a los ciudadanos. Por último, en 2007 el Sr. DIAMANDOUROS concedió más de 40 entrevistas a representantes de la prensa escrita y los medios de comunicación audiovisuales y electrónicos en Estrasburgo, en Bruselas y en otros lugares.



La Ponente sobre el Informe Anual del Defensor del Pueblo 2006, diputada Luciana SBARBATI, y el Sr. DIAMANDOUROS en una rueda de prensa. Estrasburgo, 24 de octubre de 2007.



En 2007 se emitieron 17 comunicados de prensa, que se hicieron llegar a los periodistas y ciudadanos interesados de toda Europa. Las cuestiones cubiertas incluían la investigación del Defensor del Pueblo sobre la morosidad en los pagos, los problemas relacionados con el acceso a los documentos y la información, una reclamación acerca de la Directiva europea sobre el tiempo de trabajo y los problemas relativos al material informativo producido por la Comisión sobre los derechos de los pasajeros de líneas aéreas.

## 6.5 PUBLICACIONES

El Defensor del Pueblo tiene interés en llegar a un público lo más amplio posible con objeto de sensibilizar a los ciudadanos respecto a su labor de exigir que la administración de la UE cumpla sus responsabilidades. En 2007 se editaron e hicieron llegar a las partes interesadas varias publicaciones, con el fin de informar a los principales interesados y al público en general sobre las actividades del Defensor del Pueblo Europeo y los servicios que puede ofrecer a los ciudadanos y residentes de la UE. Todas las publicaciones del Defensor del Pueblo están disponibles en su sitio web, <http://www.ombudsman.europa.eu>, y se pueden obtener gratuitamente en la EU Bookshop, <http://bookshop.europa.eu>

En 2007 fue de especial interés una nueva hoja informativa dirigida a las empresas y organizaciones que explica brevemente qué puede hacer el Defensor del Pueblo por tales entidades. La hoja informativa se distribuyó, junto con otros materiales de interés, en una campaña publicitaria dirigida a demandantes potenciales. La campaña, que se enfocó especialmente a las Cámaras de Comercio y los gabinetes de abogados de toda Europa e incluyó más de 5 000 envíos personalizados, obtuvo un éxito enorme, pues a lo largo del año se recibieron peticiones de varios miles de copias más de las publicaciones del Defensor del Pueblo.

## 6.6 COMUNICACIÓN EN LÍNEA

### Comunicación por correo electrónico

En abril de 2001, el sitio web del Defensor del Pueblo se amplió con la versión electrónica del formulario de reclamación, disponible en doce lenguas. A raíz de la ampliación de la Unión Europea, el 1 de mayo de 2004 se ofreció el formulario además en otras nueve lenguas. En diciembre de 2006, como preparación para la nueva ampliación de la Unión Europea del 1 de enero de 2007, se añadió al sitio web el formulario en búlgaro y rumano. En 2007, más del 58 % de todas las reclamaciones que recibió el Defensor del Pueblo se presentaron a través de Internet. Una gran proporción de ese porcentaje se recibió a través del formulario de reclamación en versión electrónica.

En 2007, la cuenta principal de correo electrónico del Defensor del Pueblo Europeo fue utilizada para responder a un total de 7 273 peticiones de información. De ellas, 3 127 eran mensajes de correo multitudinarios enviados por los ciudadanos relativos a reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo, mientras que 4 146 eran peticiones de información individuales. Entre las cuestiones tratadas por los correos multitudinarios figuraban el tendido de un cable de alta tensión para conectar las redes eléctricas española y francesa y la supuesta decisión de las autoridades de la región española de Valencia de interrumpir la emisión de un canal de televisión catalán. Todos estos mensajes de correo electrónico recibieron una respuesta en la que se les explicaba el estado de la tramitación del asunto en cuestión por parte del Defensor del Pueblo.

Colaboradores competentes del Defensor del Pueblo enviaron respuestas personales a cada una de las 4 146 peticiones de información individuales recibidas, en comparación con las llegadas en 2006 y 2005, que fueron, respectivamente, en torno a 3 500 y a 3 200.



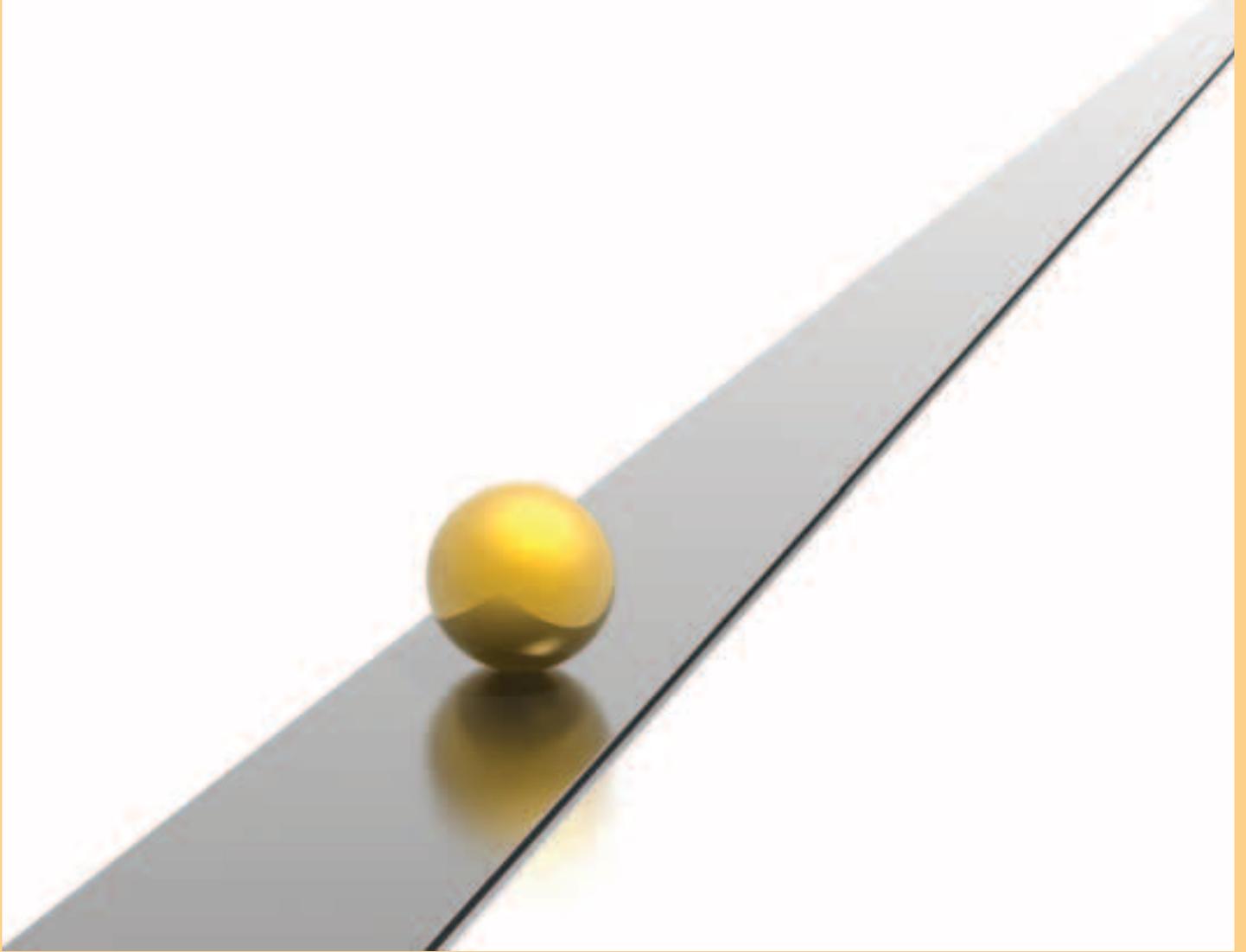
### **Evolución del sitio web**

El sitio web del Defensor del Pueblo se creó en julio de 1998. En 2007, el desarrollador del web del Defensor del Pueblo siguió colaborando estrechamente con los jefes del Servicio de Comunicaciones, así como con los servicios técnicos del Parlamento Europeo, con vistas a preparar la transformación del sitio web del Defensor del Pueblo en un servicio moderno, dinámico, informativo, interactivo y en constante evolución. Está previsto que el nuevo sitio web esté listo para su lanzamiento en la primera mitad de 2008.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007, el sitio web del Defensor del Pueblo recibió 449 418 visitas. La versión de lengua inglesa del sitio web fue la más consultada, seguida de las versiones francesa, española, alemana e italiana. En cuanto al origen geográfico de las visitas, el mayor número de visitantes procedió de Italia, seguida de España, Suecia, el Reino Unido y Alemania. La sección de enlaces del sitio web del Defensor del Pueblo incluye enlaces con los sitios de los defensores del pueblo nacionales y regionales de toda Europa. Durante 2007 hubo más de 82 000 visitas a las páginas de enlace, lo que demuestra claramente el valor añadido que supone para los ciudadanos la labor del Defensor del Pueblo en materia de coordinación de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

A fin de garantizar que el sitio web del Defensor del Pueblo Europeo permanezca a la vanguardia de este tipo de servicios de la Unión Europea, la Secretaría del Defensor del Pueblo colaboró a lo largo de 2007 con el Comité Editorial Interinstitucional de Internet (CEiii).

# ANEXOS



7



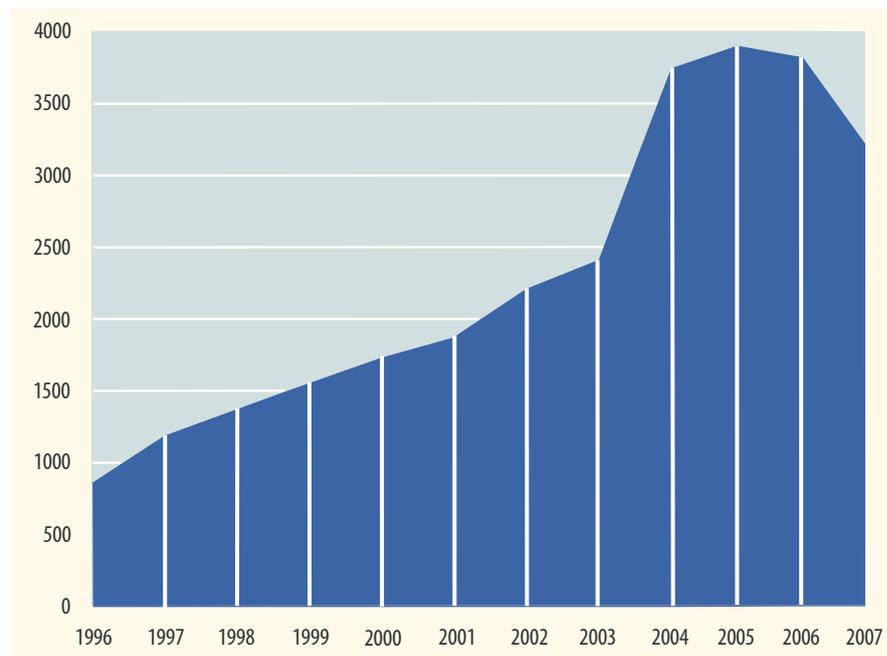


## ESTADÍSTICAS

### 1 ASUNTOS TRAMITADOS EN 2007

<b>1.1</b>	<b>NÚMERO DE ASUNTOS TRAMITADOS EN 2007.....</b>	<b>3 760</b>
	- Investigaciones no archivadas a 31.12.2006.....	332 <sup>1</sup>
	- Reclamaciones a la espera de una decisión sobre la admisibilidad a 31.12.2006.....	211
	- Reclamaciones recibidas en 2007 .....	3 211
	- Investigaciones de oficio iniciadas por el Defensor del Pueblo .....	6

**Número de reclamaciones recibidas 1996-2007**



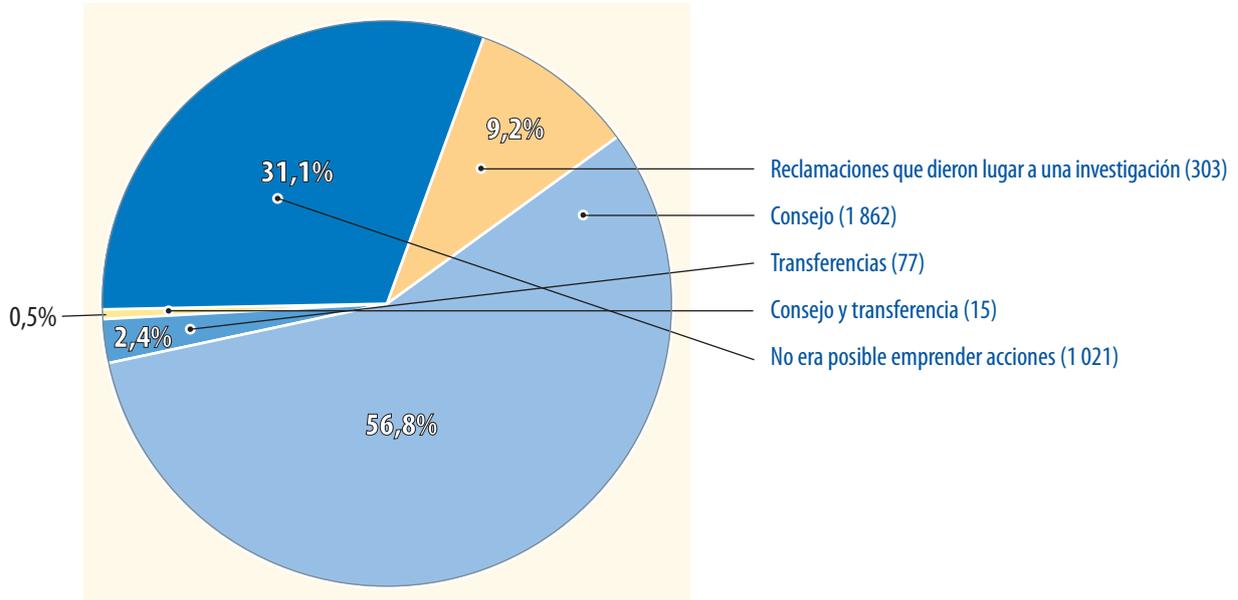
### 1.2 EXÁMENES REALIZADOS SOBRE LA ADMISIBILIDAD O LA INADMISIBILIDAD ... 95 %

<sup>1</sup> De las cuales, nueve eran investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo Europeo y 323 estaban basadas en reclamaciones.

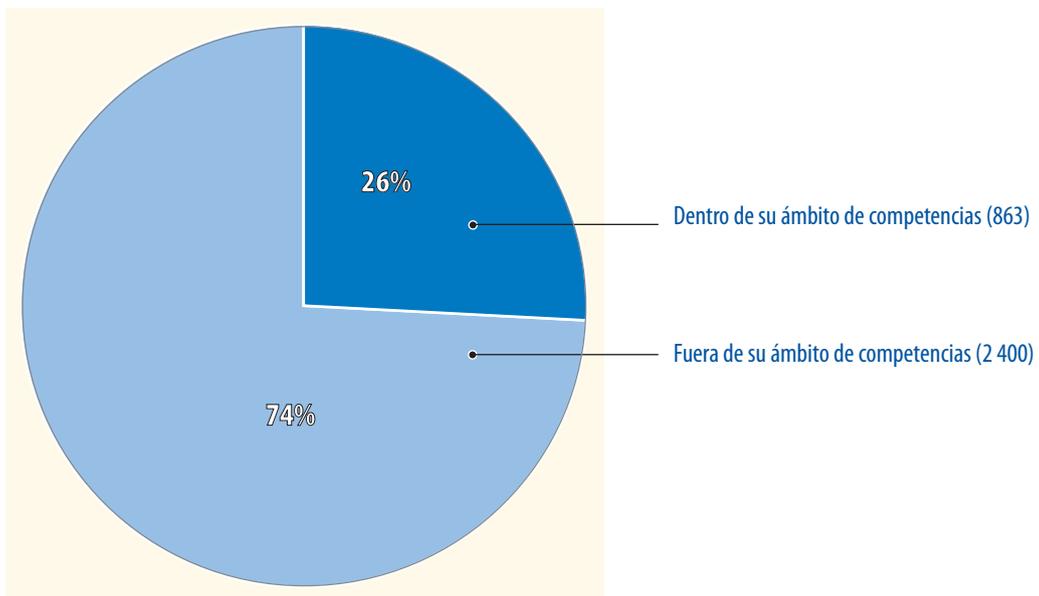


### 1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

En función del tipo de acción emprendida por el Defensor del Pueblo Europeo en favor de los demandantes

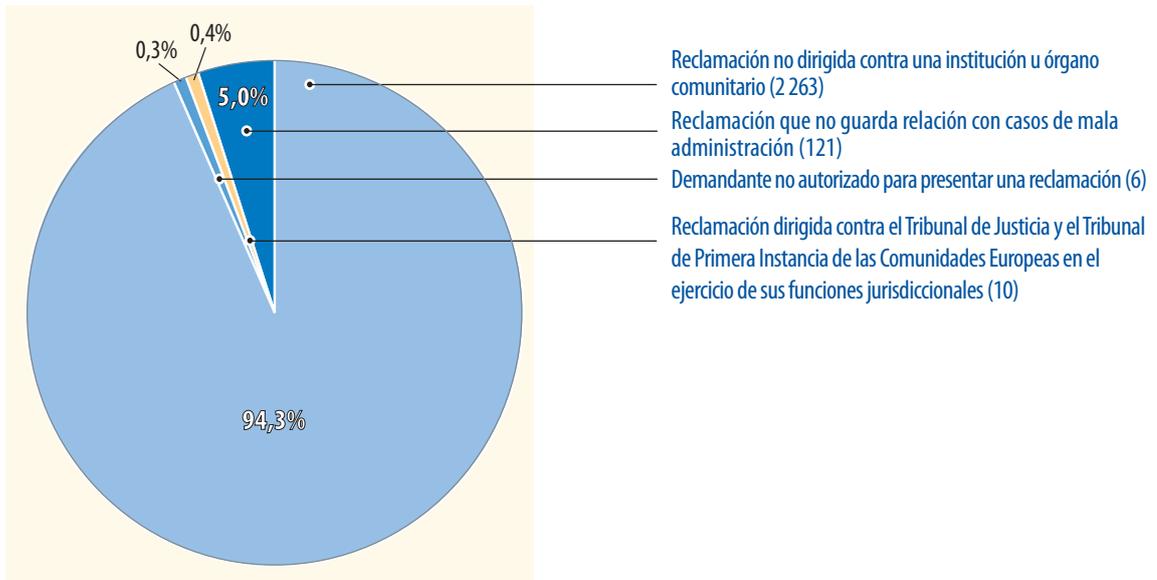


En razón del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo



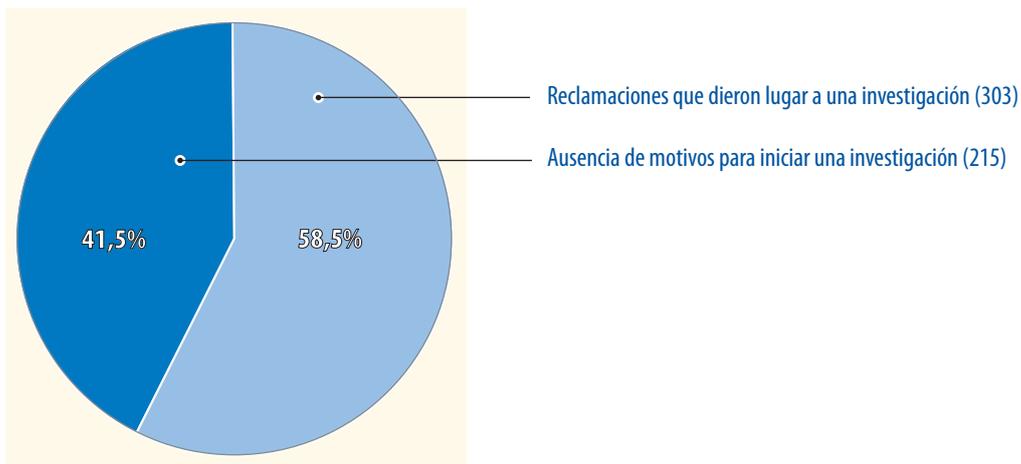


### Fuera de su ámbito de competencias

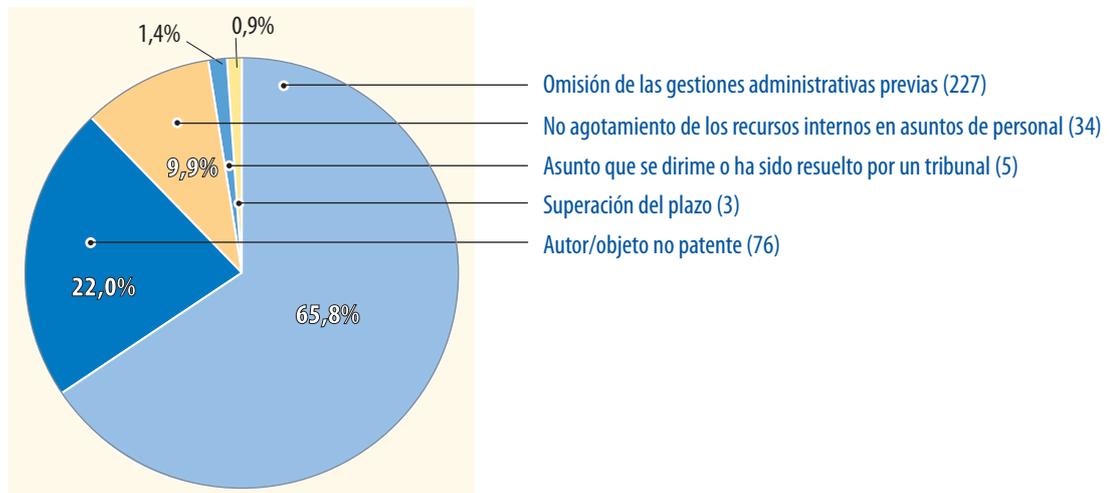


### Dentro de su ámbito de competencias

#### Reclamaciones declaradas admisibles



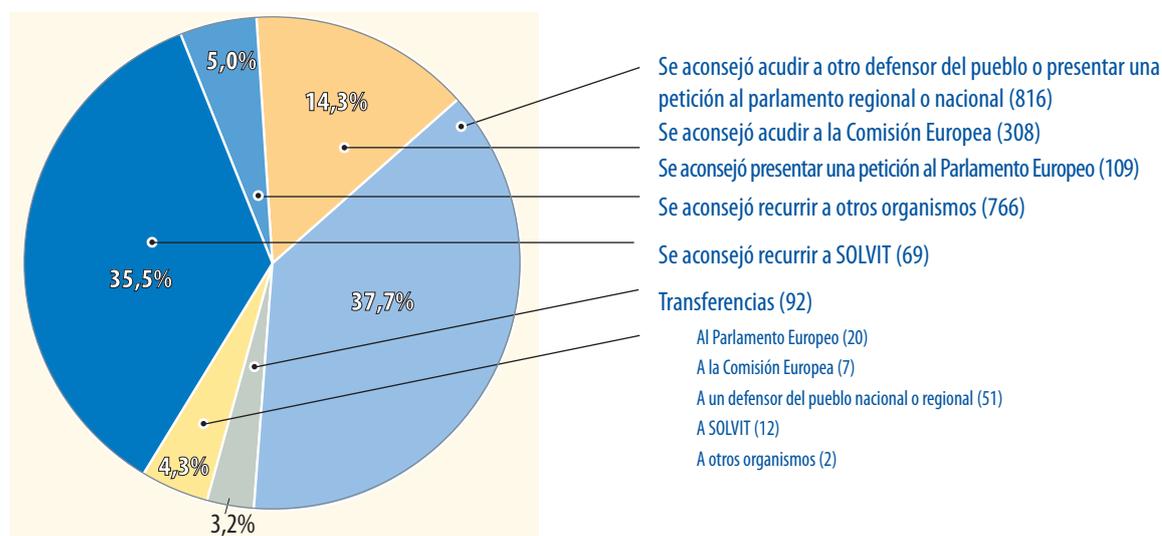
#### Reclamaciones declaradas inadmisibles





## 2 TRANSFERENCIAS Y CONSEJOS

(En algunos casos es posible ofrecer más de un consejo)

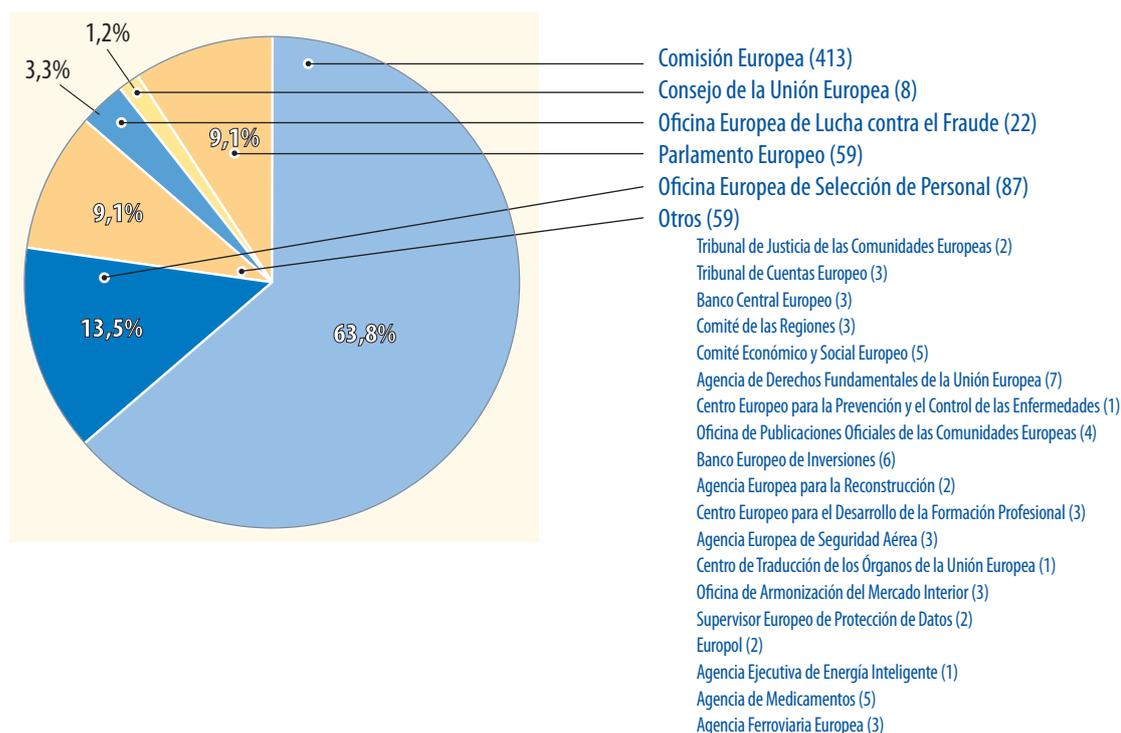


## 3 INVESTIGACIONES TRAMITADAS EN 2007 ..... 641

En 2007, el Defensor del Pueblo Europeo tramitó 641 investigaciones. De ellas, 309 (de las cuales seis eran investigaciones de oficio) se iniciaron en 2007, mientras que 332 (de las cuales nueve eran investigaciones de oficio) se habían iniciado en 2006.

### 3.1 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN

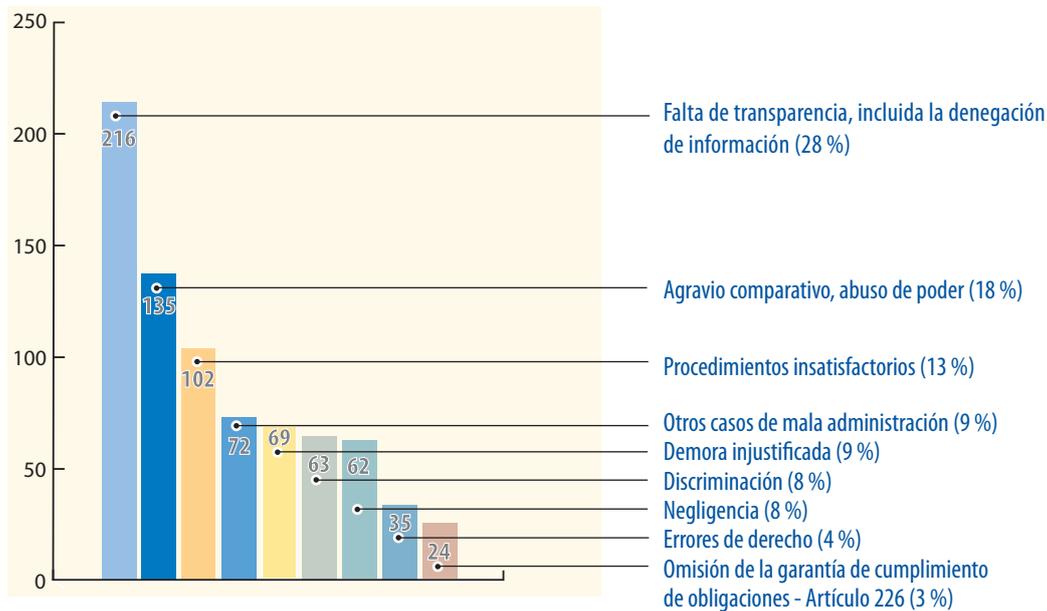
(Algunas investigaciones afectan a dos o más instituciones)





### 3.2 TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN DENUNCIADA

(En algunos casos se denuncian dos o más tipos de mala administración)

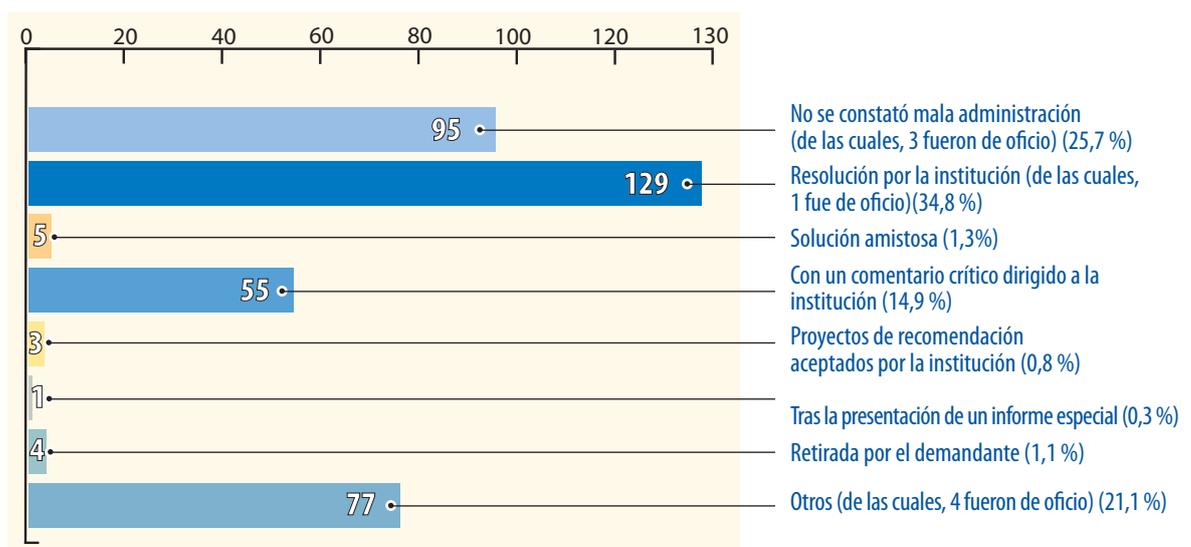


### 3.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AMISTOSA, PROYECTOS DE RECOMENDACIÓN E INFORMES ESPECIALES PRESENTADOS EN 2007

– Propuestas de solución amistosa .....	30
– Proyectos de recomendación.....	8
– Informes especiales .....	1

### 3.4 INVESTIGACIONES ARCHIVADAS ..... 348<sup>1</sup>

(Las investigaciones se archivaron sobre la base de una o más de las siguientes razones)



<sup>1</sup> De las cuales, siete fueron investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo.



## 4 ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN 2007

### 4.1 ¿QUIÉN PRESENTA RECLAMACIONES?

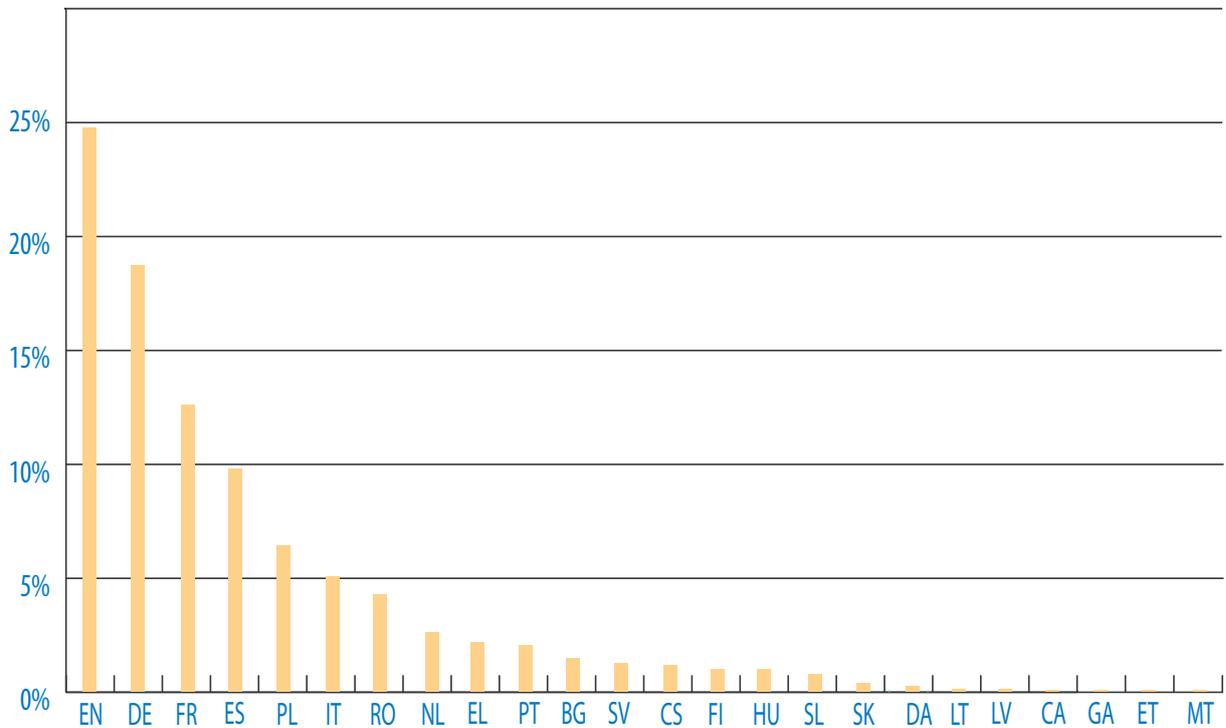


Empresas y asociaciones  
4,8 % (155)



Particulares  
95,2 % (3 056)

### 4.2 DISTRIBUCIÓN LINGÜÍSTICA DE LAS RECLAMACIONES





## 4.3

## ORIGEN GEOGRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES

País	Número de reclamaciones	% de reclamaciones	% de la población de la UE	Índice <sup>1</sup>
 Luxemburgo	44	1,4	0,1	13,6
 Malta	26	0,8	0,1	10,0
 Chipre	46	1,4	0,2	8,9
 Eslovenia	39	1,2	0,4	3,0
 Bélgica	182	5,7	2,1	2,6
 Bulgaria	91	2,8	1,6	1,8
 Finlandia	62	1,9	1,1	1,8
 Irlanda	43	1,3	0,9	1,5
 Grecia	106	3,3	2,3	1,5
 Austria	75	2,3	1,7	1,4
 Portugal	91	2,8	2,1	1,3
 España	351	10,9	9,0	1,2
 Rumanía	162	5,0	4,4	1,2
 Suecia	61	1,9	1,8	1,0
 Hungria	67	2,1	2,0	1,0
 Alemania	507	15,8	16,6	1,0
 República Checa	59	1,8	2,1	0,9
 Polonia	214	6,7	7,7	0,9
 Eslovaquia	27	0,8	1,1	0,8
 Países Bajos	74	2,3	3,3	0,7
 Francia	251	7,8	12,8	0,6
 Lituania	12	0,4	0,7	0,5
 Letonia	8	0,2	0,5	0,5
 Dinamarca	18	0,6	1,1	0,5
 Italia	182	5,7	11,9	0,5
 Estonia	4	0,1	0,3	0,5
 Reino Unido	156	4,9	12,3	0,4
<b>Otros</b>	200	6,2		
<b>Desconocido</b>	53	1,7		

<sup>1</sup> Esta cifra se ha calculado dividiendo el porcentaje de reclamaciones por el porcentaje de población. Cuando el cociente es superior a 1, indica que el país en cuestión presenta más reclamaciones al Defensor del Pueblo de las que cabría esperar por el tamaño de su población. Todos los porcentajes de la tabla anterior han sido redondeados a un decimal.



## B PRESUPUESTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

### Un presupuesto independiente

Desde el 1 de enero de 2000, el presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la Unión Europea (actualmente, Sección VIII)<sup>1</sup>.

### Estructura del presupuesto

El presupuesto del Defensor del Pueblo está dividido en tres títulos. El título 1 del presupuesto contiene sueldos, indemnizaciones y otros costes relacionados con el personal. El título 2 del presupuesto cubre inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución.

### Cooperación con el Parlamento Europeo

Para evitar duplicaciones innecesarias de personal administrativo y técnico, el Parlamento Europeo presta algunos de los servicios técnicos que requiere el Defensor del Pueblo para el desarrollo de sus funciones, o facilita su intermediación para ello. La cooperación entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Parlamento Europeo ha significado un ahorro considerable para el presupuesto comunitario. El 15 de marzo de 2006, el Presidente del Parlamento y el Defensor del Pueblo Europeo firmaron el acuerdo de cooperación actual, que entró en vigor en abril de 2006. El objetivo del acuerdo actual es mantener la cooperación con el Parlamento en todos los ámbitos que permitan economías de escala sustanciales y ahorros presupuestarios. Por consiguiente, el Parlamento Europeo continuará ofreciendo sus servicios al Defensor del Pueblo en una serie de áreas, entre las que se incluyen la inmobiliaria, la tecnología de la información, las comunicaciones, los servicios médicos, la formación, la traducción y la interpretación. El acuerdo actual permite una mayor claridad en lo concerniente a la política de precios. Los servicios se abonan en base a una estimación de costes justa, transparente y razonable, a excepción de los costes de auditoría y contabilidad, para los cuales se ha acordado un importe a tanto alzado. Estos cambios son un reflejo, asimismo, de la autonomía del Defensor del Pueblo en la gestión del personal y en asuntos financieros.

### El presupuesto de 2007 y 2008

El cuadro siguiente muestra el presupuesto del Defensor del Pueblo dividido en tres títulos, así como el uso de los créditos consignados en 2007 y la evolución del presupuesto entre 2007 y 2008. Además, indica el número de puestos de trabajo del organigrama del Defensor del Pueblo.

(en EUR)

Título	Rúbrica	2007		2008
		Créditos consignados	Créditos comprometidos	Créditos consignados
1	Gastos relativos a las personas vinculadas a la institución	6 150 300	5 950 031	6 436 000
2	Inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento	1 251 500	1 309 867	1 345 000
3	Gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución	751 000	729 586	724 770
Gasto total		8 152 800	7 989 484	8 505 770
Número de puestos			57	57

<sup>1</sup> Reglamento (CE, CECA, Euratom) n° 2673/1999 del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por el que se modifica el Reglamento financiero, de 21 de diciembre de 1977, aplicable al presupuesto general de las Comunidades Europeas, DO 1999 L 326, p. 1.



## C PERSONAL

Con el fin de garantizar que la institución pueda llevar a cabo adecuadamente la tramitación de las reclamaciones sobre mala administración en las 23 lenguas del Tratado y que logre llegar a los ciudadanos y residentes en la UE para fomentar la sensibilización sobre su derecho a presentar reclamaciones, el Defensor del Pueblo cuenta con el apoyo de un personal altamente cualificado y multilingüe. Este anexo contiene una lista completa de los miembros del personal en 2007, en la que figuran los cargos que ocupan y los datos de contacto, así como una descripción del trabajo llevado a cabo por los diferentes departamentos y servicios de la institución. Al final de la lista figura una breve sinopsis de las reuniones del personal que se celebraron a lo largo del año.

### DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

#### **P. Nikiforos DIAMANDOUROS**

##### *Defensor del Pueblo Europeo*

Nacido el 25 de junio de 1942 en Atenas, Grecia. Fue elegido por el Parlamento Europeo el 15 de enero de 2003 y tomó posesión del cargo el 1 de abril de 2003. Fue reelegido para un mandato de cinco años el 11 de enero de 2005.

De 1998 a 2003 fue el primer Defensor del Pueblo de Grecia. Desde 1993 fue, asimismo, catedrático de Política Comparativa en el Departamento de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad de Atenas (en la actualidad, en excedencia). Desde 1995 hasta 1998 desempeñó el cargo de director y presidente del Centro Nacional Griego para la Investigación Social (EKKE).

Obtuvo su título de Licenciatura en Ciencias Políticas en la Universidad de Indiana (1963), y las titulaciones de Maestría en Artes (1965), Maestría en Filosofía y Letras (1969) y Doctorado (1972) en esa misma disciplina en la Universidad de Columbia (EE.UU.). Antes de incorporarse en 1988 al profesorado de la Universidad de Atenas, fue nombrado para el ejercicio de la docencia y la investigación en la Universidad del Estado de Nueva York y en la Universidad de Columbia, respectivamente (1973-78). Desde 1980 a 1983 desempeñó el cargo de director de Desarrollo en el Athens College, de Atenas, Grecia. De 1983 a 1988 fue director del Programa para la Europa Occidental, así como el Oriente Medio y el Norte de África en el Consejo de Investigación de Ciencias Sociales, Nueva York. Desde 1988 hasta 1991 fue director del Instituto Griego de Estudios Internacionales y Estratégicos de Atenas, un laboratorio de ideas de orientación política creado con fondos conjuntos de las Fundaciones Ford y MacArthur. En 1997 fue profesor invitado de Ciencias Políticas en el Centro de Estudios Avanzados en Ciencias Sociales «Juan March» de Madrid.

Ha desempeñado el cargo de presidente de la Asociación Griega de Ciencias Políticas (1992-98) y de la Asociación de Estudios de Griego Moderno de los Estados Unidos de América (1985-88). Entre 1999 y 2003 fue nombrado miembro de la Comisión Nacional griega de Derechos Humanos, mientras que entre 2000 y 2003 fue miembro del Consejo Nacional griego para la Reforma Administrativa. De 1988 a 1995, fue copresidente del Subcomité sobre Europa meridional del Consejo de Investigación de Ciencias Sociales (Nueva York), cuyas actividades son financiadas con fondos de la Fundación Volkswagen. Actualmente es coeditor general de la Serie sobre la Nueva Europa meridional y el depositario de las subvenciones para la investigación de la Fundación Fulbright y la Fundación Principal para las Humanidades (EE.UU.).

Ha escrito extensamente sobre política e historia de Grecia, de Europa meridional y del sudeste de Europa, en particular sobre democratización, construcción del Estado y la nación y la relación entre cultura y política.



## SECRETARÍA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

La Secretaría del Defensor del Pueblo Europeo se encarga del funcionamiento de la oficina personal del Defensor del Pueblo. Se ocupa de la gestión de la agenda del Defensor del Pueblo, coordina su correspondencia entrante y saliente, presta asesoramiento relativo a las relaciones con las otras instituciones y órganos comunitarios, trata los aspectos protocolarios de la labor de la institución y se ocupa del cumplimiento de las tareas de secretaría general del Defensor del Pueblo.

### **Nicholas CATEPHORES**

*Asistente del Defensor del Pueblo*

Tel. +33 3 88 17 23 83

### **Kelly KOUNDOURI**

*Secretaria del Defensor del Pueblo Europeo*

Tel. +33 3 88 17 25 28

## SECRETARIO GENERAL

El Secretario General asiste y asesora al Defensor del Pueblo en la tramitación de reclamaciones y en las investigaciones, coordina las relaciones entre la Oficina del Defensor del Pueblo y las demás instituciones europeas y desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las relaciones con las oficinas de los defensores del pueblo de toda Europa y en el acercamiento a los ciudadanos europeos, asesora al Defensor del Pueblo sobre la estructura y la gestión de la Oficina, la planificación de sus actividades y el control de su trabajo y sus resultados, y se encarga de su coordinación general.

Tras haber sido nombrado Secretario General el 1 de agosto de 2006, el Sr. Ian HARDEN continuó desempeñando las funciones de Responsable del Departamento Jurídico hasta el 30 de junio de 2007, pues aún no había concluido el procedimiento de selección del nuevo Responsable del Departamento Jurídico.

### **Ian HARDEN**

*Secretario General*

Tel. +33 3 88 17 23 84

Ian HARDEN nació el 22 de marzo de 1954 en Norwich, Inglaterra. Estudió Derecho en el Churchill College de Cambridge, donde obtuvo su título de Licenciatura en Filosofía y Letras con la calificación de matrícula de honor («*first class honours*») en 1975 y el de Licenciatura en Leyes en 1976. Tras su graduación, ingresó en la Facultad de Derecho de la Universidad de Sheffield como profesor desde 1976 hasta 1990, profesor titular desde 1990 hasta 1993, profesor adjunto desde 1993 hasta 1995 y catedrático de Derecho público en 1995. En 1996 ingresó en la institución del Defensor del Pueblo Europeo como consejero jurídico principal, convirtiéndose en Responsable de la Secretaría de 1997 a 1999 y, a partir de 2000, en Responsable del Departamento Jurídico. Fue nombrado Secretario General del Defensor del Pueblo el 1 de agosto de 2006. Ian HARDEN es autor o coautor de numerosas publicaciones sobre Derecho comunitario y Derecho público, entre las que se incluyen *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (Londres CEPR, 1995), y *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Asimismo, es miembro de la *Association française de droit constitutionnel* y del «*Study of Parliament Group*» del Reino Unido, y profesor honorario de la Universidad de Sheffield.

### **Murielle RICHARDSON**

*Asistente del Responsable del Departamento Jurídico (hasta el 30.6.2007)*

*Asistente del Secretario General (desde el 1.7.2007)*

Tel. +33 3 88 17 23 88



## DEPARTAMENTO JURÍDICO

El Departamento Jurídico está compuesto fundamentalmente por letrados, cuya principal responsabilidad consiste en analizar las reclamaciones remitidas al Defensor del Pueblo y realizar las correspondientes investigaciones bajo la supervisión del Responsable del Departamento Jurídico y cuatro Responsables de Equipos jurídicos. El Responsable del Departamento Jurídico también asesora al Defensor del Pueblo en relación con la estrategia y la dirección jurídicas de la institución y dirige el Departamento. La Asistente del Responsable del Departamento Jurídico garantiza el funcionamiento del control de calidad interno y la gestión de los sistemas de información y coordina la contribución del Departamento al Informe Anual, además de supervisar la Secretaría de Tramitación de Reclamaciones.

En 2007, el Departamento contaba con una plantilla de 23 personas y estaba formado por el Responsable del Departamento Jurídico, siete consejeros jurídicos principales, cuatro de los cuales desempeñan la función de Responsables de Equipos jurídicos, 12 juristas, un jurista lingüista, un asistente jurídico y la Asistente del Responsable del Departamento Jurídico. Durante el año de referencia, el Departamento Jurídico tuvo 16 becarios a su cargo.

El 1 de julio de 2007, el Sr. João SANT'ANNA fue nombrado Responsable del Departamento Jurídico por procedimiento de contratación abierto. El Sr. SANT'ANNA se incorporó a la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo como Responsable del Departamento de Administración y Finanzas en 2000, y sigue desempeñando sus funciones como Responsable de dicho departamento con carácter provisional.

### **João SANT'ANNA**

*Responsable del Departamento Jurídico (desde el 1.7.2007)*

Tel. +33 3 88 17 53 46

Nacido el 3 de mayo de 1957 en Setúbal, Portugal. Estudió Derecho en la Universidad de Lisboa de 1975 a 1980 e ingresó en el colegio de abogados de Lisboa en 1981. Entre 1980 y 1982 trabajó como abogado en el Departamento Jurídico y Administrativo del Ministerio portugués de Interior para la región de Lisboa. Entre 1982 y 1984, continuó con sus estudios de Derecho en el ámbito de los derechos de la propiedad intelectual en la Universidad Ludwig-Maximilian y el Instituto Max-Planck de Múnich. Tras regresar a Portugal en 1984, fue nombrado responsable del Departamento Jurídico y Administrativo del Ministerio portugués del Interior para la región de Lisboa. En 1986, se convirtió en funcionario del Parlamento Europeo, trabajando en las Direcciones Generales de Información y Relaciones Públicas, de Investigación, de Personal y de Finanzas y, por último, en el Servicio Jurídico del Parlamento Europeo. En 2000, ingresó en la institución del Defensor del Pueblo como responsable del Departamento de Administración y Finanzas. El 1 de julio de 2007 fue nombrado Responsable del Departamento Jurídico.

### **Nelius CAREY**

*Jurista lingüista*

Tel. +33 3 88 17 25 63

### **Isabelle FOUCAUD**

*Asistente del Responsable del Departamento Jurídico (desde el 1.7.2007)*

Tel. +33 3 88 17 23 91



## JURISTAS

Los juristas se ocupan de tramitar las reclamaciones, que se pueden enviar al Defensor del Pueblo en cualquiera de las 23 lenguas del Tratado de la Unión Europea. Asimismo, los juristas proponen y llevan a cabo investigaciones de oficio, responden a las solicitudes de información de los ciudadanos, prestan asistencia al Defensor del Pueblo en relación con cuestiones jurídicas y asesoramiento relativo a las tradiciones, procedimientos y evoluciones en el ámbito jurídico de sus respectivos Estados miembros y representan al Defensor del Pueblo en determinados actos públicos.

### **Ioannis DIMITRAKOPOULOS**

*Responsable de Equipo jurídico*

*Consejero Jurídico Principal*

Tel. +33 3 88 17 37 68

### **Sabina BALAŽIČ**

*Jurista (hasta el 30.9.2007)*

### **Peter BONNOR**

*Jurista*

Tel. +33 3 88 17 25 41

### **Daniel KOBLENCZ**

*Jurista*

Tel. +32 2 284 38 31

### **Gerhard GRILL**

*Responsable de Equipo jurídico*

*Consejero Jurídico Principal*

Tel. +33 3 88 17 24 23

### **Violetta DIMOVA**

*Jurista (desde el 1.2.2007)*

Tel. +33 3 88 17 25 63

### **Bernhard HOFSTÖTTER**

*Jurista (desde el 1.9.2007)*

Tel. +33 3 88 17 81 05

### **Marta HIRSCH-ZIEMBIŃSKA**

*Responsable de Equipo jurídico*

*Consejera Jurídica Principal*

Tel. +33 3 88 17 27 46

### **Benita BROMS**

*Responsable de la Oficina de Bruselas*

*Consejera Jurídica Principal*

Tel. +32 2 284 25 43

### **Juliano FRANCO**

*Jurista*

Tel. +33 3 88 17 21 51

### **Tina NILSSON**

*Jurista*

Tel. +32 2 284 14 17

### **Tea SEVÓN**

*Jurista (desde el 1.10.2007)*

Tel. +32 2 284 21 80

### **Wiebke PANKAUKE**

*Jurista*

Tel. +33 3 88 17 24 02

### **Olivier VERHEECKE**

*Consejero Jurídico Principal*

Tel. +32 2 284 20 03

### **Raluca TRASCA**

*Jurista (desde el 16.4.2007)*

Tel. +33 3 88 17 31 08

### **Branislav URBANIČ**

*Jurista*

Tel. +33 3 88 17 27 14

**Fergal Ó REGAN**

*Responsable de Equipo jurídico  
Consejero Jurídico Principal*

Tel. +33 3 88 17 67 84

**Elodie BELFY**

*Asistente jurídica*

Tel. +32 2 284 39 01

**Marjorie FUCHS**

*Jurista*

Tel. +33 3 88 17 40 78

**José MARTÍNEZ ARAGÓN**

*Consejero Jurídico Principal*

Tel. +33 3 88 17 24 01

**Beatriz MENÉNDEZ ALLER**

*Jurista (hasta el 15.11.2007)*

**Ida PALUMBO**

*Jurista*

Tel. +33 3 88 17 23 85

**BECARIOS****Marta ARIAS DIAZ**

(hasta el 31.8.2007)

**Elsa BERNARD**

(hasta el 30.4.2007)

**Clelia CASALINO**

(desde el 15.2.2007)

**Caroline DIETZEL**

(desde el 1.9.2007)

**Ramin FARINPOUR**

(hasta el 31.8.2007)

**Tobias JAMES**

(desde el 1.9.2007)

**Farah JERAJ**

(hasta el 31.7.2007)

**Tomasz KODRZYCKI**

(desde el 1.9.2007)

**Beata KULPACZYNSKA**

(hasta el 31.8.2007)

**Angela LINDBERG**

(desde el 1.9.2007)

**Samir MOHAMED GHARBAOUI**

(desde el 1.9.2007)

**Christopher MILNES**

(desde el 1.9.2007)

**Zvi RAMAN**

(hasta el 31.8.2007)

**Louise RICHARD**

(desde el 1.9.2007)

**Giorgio RIZZELLO**

(hasta el 9.2.2007)

**Brigita SABALIAUSKAITE**

(hasta el 31.8.2007)

**Axel SCHNEIDER**

(hasta el 31.7.2007)

**Elena TZOULIA**

(desde el 1.3.2007)



## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El Departamento de Administración y Finanzas lleva a cabo todas las labores de la institución del Defensor del Pueblo no relacionadas directamente con el examen de las reclamaciones y la ejecución de las investigaciones, y se compone de tres servicios: el Servicio de Administración, el Servicio de Finanzas y el Servicio de Comunicaciones. El responsable del Servicio de Administración y Finanzas coordina el trabajo del Departamento. Es responsable de la organización general y del funcionamiento de la oficina, de la gestión de personal, de proponer la estrategia presupuestaria y financiera de la institución y supervisar su aplicación, así como de representar al Defensor del Pueblo en una serie de foros internacionales. En 2007, el Departamento contaba con una plantilla de 34 personas.

**João SANT'ANNA**

*Responsable del Departamento de Administración y Finanzas (interino)*

Tel. +33 3 88 17 53 46

## SECRETARÍA DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

La Secretaría de Tramitación de Reclamaciones es responsable del registro, distribución y seguimiento de las reclamaciones que se presentan al Defensor del Pueblo. La Secretaría se ocupa de que las reclamaciones se registren en una base de datos, de que se acuse recibo de las mismas y de que se transmitan al Departamento Jurídico. Es responsable de la gestión de toda la correspondencia entrante y saliente, de la actualización de los registros de las reclamaciones en la base de datos a lo largo del proceso de tramitación, de controlar el cumplimiento de los plazos, de elaborar estadísticas relativas a las reclamaciones y de archivar documentos relacionados con las reclamaciones. Está supervisada por la Asistente del Responsable del Departamento Jurídico.

**Séverine BEYER**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 23 93

**Isabelle LECESTRE**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 24 29

**Bruno BISMARQUE-ALCÂNTARA**

*Secretario*

Tel. +33 3 88 17 20 91

**Oualiba MAKHLOUFIA**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 16.40.71

**Evelyne BOUTTEFROY**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 24 13

**Ana MORAIS GASPAR**

*Secretaria (desde el 1.10.2007)*

Tel. +33 3 88 16 63 10

**Elaine DRAGO**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 33 31

**Christelle THEROUSE**

*Secretaria (desde el 16.7.2007)*

Tel. +33 3 88 16 40 71

**Véronique FOREAU**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 34 99

**Caroline ZINCK**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 40 51



## SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Las tareas del Servicio de Administración son amplias. Entre las labores fundamentales de las que se encarga este Servicio se incluyen las cuestiones relativas al personal y su contratación, la correspondencia entrante y saliente, la centralita telefónica, la infraestructura de la oficina, la coordinación de la traducción de los documentos, la organización y gestión de la biblioteca de referencia jurídica y la aplicación de la política de archivo y documentación de la institución. Este servicio es también responsable de la política en materia de tecnologías de la información y de cubrir las necesidades informáticas de la institución, tarea que lleva a cabo en estrecha cooperación con el Parlamento Europeo.

### **Alessandro DEL BON**

*Responsable del Servicio*

Tel. +33 3 88 17 23 82

### **Christophe BAUER**

*Auxiliar administrativo y chófer*

Tel. +33 3 88 17 67 80

### **Cindy DE CARVALHO-GIANNAKIS**

*Auxiliar administrativo*

Tel. +32 2 284 63 93

### **Rachel DOELL**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 23 98

### **Massimo EZZY**

*Responsable de TI*

Tel. + 33 3 88 17 28 67

### **Giovanna FRAGAPANE**

*Secretaria (desde el 17.9.2007)*

Tel. +33 3 88 17 29 62

### **Isgouhi KRIKORIAN**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 25 40

### **Gaël LAMBERT**

*Responsable de TI*

Tel. +33 3 88 17 23 99

### **Juan Manuel MALLEA**

*Secretario*

Tel. +33 3 88 17 23 01

### **Stéphanie MARAJ**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 23 13

### **Charles MEBS**

*Secretario*

Tel. +33 3 88 17 70 93

### **Ana MORAIS GASPAR**

*Secretaria (hasta el 30.5.2007)*

### **Emese WALTZ**

*Secretaria (hasta el 16.9.2007)*

### **Félicia VOLTZENLOGEL**

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 23 94



## SERVICIO FINANCIERO

El Servicio Financiero es responsable de garantizar que la Secretaría del Defensor del Pueblo cumpla con las normas financieras aplicables destinadas a garantizar que los recursos presupuestarios se aplican de forma económica, eficiente y adecuada. Estas responsabilidades derivan del hecho de que el Defensor del Pueblo Europeo dispone de un presupuesto independiente. Cuatro gestores financieros, bajo la autoridad del ordenador delegado, elaboran y ejecutan el presupuesto.

### Loïc JULIEN

*Responsable del Servicio*

Tel. +33 3 88 17 67 79

### Jean-Pierre FEROMONT

*Gestor financiero*

Tel. +32 2 284 38 97

### Véronique VANDAELE

*Gestora financiera*

Tel. +32 2 284 23 00

### Giovanna FRAGAPANE

*Gestora financiera (hasta el 16.9.2007)*

### Christophe WALRAVENS

*Gestor financiero*

Tel. +33 3 88 17 24 03

### Emese WALTZ

*Gestora financiera (desde el 17.9.2007)*

Tel. + 33 3 88 16 40 95

## SERVICIO DE COMUNICACIONES

El Servicio de Comunicaciones es responsable de ayudar al Defensor del Pueblo a llegar a los ciudadanos e informarles de sus derechos en virtud del Derecho comunitario. De este modo, desempeña un papel clave en la mejora de las relaciones y la confianza entre los ciudadanos, por un lado, y Europa y sus instituciones, por el otro.

Este Servicio es responsable de mantener y promover las relaciones con los medios de comunicación, de redactar y elaborar las publicaciones del Defensor del Pueblo, de mantener los sitios web del Defensor del Pueblo, de organizar las visitas de información y los actos en los que participa el Defensor del Pueblo, y de coordinar las relaciones en la Red Europea de Defensores del Pueblo.

### Rosita AGNEW

*Cojefa del Servicio*

Tel. +32 2 284 25 42

### Ben HAGARD

*Cojefe del Servicio*

Tel. +33 3 88 17 24 24

### Marc AMIR-TAHMASSEB

*Desarrollador de web*

Tel. +33 3 88 17 44 10

### Annika ÖSTERBERG

*Encargada de publicaciones*

Tel. +33 3 88 17 49 36

### Raffaella DALLATANA

*Secretaria (desde el 18.6.2007 hasta el 17.11.2007)*

### Dace PICOT-STIEBRINA

*Encargada de comunicaciones*

Tel. +33 3 88 17 40 80

### Gundi GADESMANN

*Encargada de prensa*

Tel. +32 2 284 26 09

### Gabrielle SHERIDAN

*Secretaria*

Tel. +33 3 88 17 24 08



El Defensor del Pueblo Europeo y su equipo.

## REUNIONES DE PERSONAL

Con vistas a asegurar la máxima eficiencia y eficacia en los procedimientos que se desarrollan en la Oficina, así como para garantizar un buen flujo de información entre el personal y para promover las oportunidades de desarrollo profesional, el Defensor del Pueblo celebra regularmente reuniones de personal. Por regla general, en el orden del día de las reuniones se incluye una descripción de las actividades recientes y futuras del Defensor del Pueblo, así como una presentación de los avances administrativos, jurídicos y políticos de la institución.

En línea con la estrategia del Defensor del Pueblo con respecto al desarrollo profesional de sus colaboradores, con frecuencia se invita a oradores externos a asistir a estas reuniones. En 2007, el Presidente del Tribunal de la Función Pública de la UE, Sr. Paul J. MAHONEY, y el Supervisor Europeo de Protección de Datos, Sr. Peter HUSTINX, se desplazaron a Estrasburgo para presentar su trabajo a los colaboradores del Defensor del Pueblo.



El Presidente del Tribunal de la Función Pública de la UE, Sr. Paul J. MAHONEY, realiza una presentación ante el personal del Defensor del Pueblo. Estrasburgo, 30 de marzo de 2007.



El Supervisor Europeo de Protección de Datos, Sr. Peter HUSTINX, realiza una presentación ante el personal del Defensor del Pueblo. Estrasburgo, 7 de diciembre de 2007.



## D ÍNDICE DE DECISIONES

### 1 POR NÚMERO DE ASUNTO

#### 2003

OI/3/2003/JMA.....96

#### 2004

1782/2004/OV .....71  
2468/2004/OV .....73  
2577/2004/OV .....69  
2725/2004/(PB)ID .....55  
2825/2004/OV .....72  
3278/2004/ELB .....90  
3346/2004/ELB .....83  
3660/2004/PB.....56

#### 2005

0368/2005/(MF)(BU)BM .....91  
0452/2005/BU .....74  
1475/2005/(IP)GG .....87  
1476/2005/(BB)GG.....87  
1617/2005/(BB)JF .....88  
1693/2005/PB.....75  
1844/2005/GG .....75  
1858/2005/BB.....70  
1859/2005/BB.....70  
2350/2005/GG .....86  
2370/2005/OV .....64  
2776/2005/ID .....91  
3008/2005/OV .....76  
3114/2005/MHZ.....83  
3193/2005/TN.....77  
3269/2005/TN.....91  
3323/2005/WP .....57  
3386/2005/WP .....64  
3453/2005/GG .....95  
3693/2005/ID .....78

#### 2006

0183/2006/MF .....92  
0943/2006/MHZ.....58  
0948/2006/BU .....62  
0962/2006/OV .....79  
1103/2006/BU .....93  
1126/2006/SAB.....65  
1166/2006/WP .....59  
1779/2006/MHZ.....63  
1807/2006/MHZ.....85  
2280/2006/MF .....60  
2403/2006/(WP)BEH .....60  
2633/2006/WP .....66  
2740/2006/TN.....61  
3495/2006/GG .....66  
3543/2006/FOR .....80  
3697/2006/PB.....80

#### 2007

0446/2007/WP .....81  
0471/2007/VIK .....67  
0668/2007/MHZ.....82  
1471/2007/(CC)RT .....68  
Q1/2007/ELB .....98



## 2

**POR TEMA**

El número de página de los asuntos que se enumeran a continuación se puede consultar en el Anexo D1.

***Derechos de los ciudadanos***

OI/3/2003/JMA  
0452/2005/BU  
1475/2005/(IP)GG  
1476/2005/(BB)GG  
1844/2005/GG  
2350/2005/GG  
3453/2005/GG  
2403/2006/(WP)BEH  
0668/2007/MHZ

***Política de competencia***

0943/2006/MHZ

***Contratos***

2468/2004/OV  
2577/2004/OV  
1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
3008/2005/OV  
3693/2005/ID  
2633/2006/WP  
3495/2006/GG  
1471/2007/(CC)RT

***Educación, formación profesional y juventud***

2280/2006/MF

***Medio ambiente***

2725/2004/(PB)ID  
3660/2004/PB  
0962/2006/OV  
1779/2006/MHZ  
1807/2006/MHZ

***Libre circulación de personas y servicios***

3543/2006/FOR

***Normas internas de las instituciones***

2468/2004/OV

***Varios***

3323/2005/WP  
3386/2005/WP

***Cooperación policial y judicial***

1166/2006/WP  
0446/2007/WP

***Acceso público***

1693/2005/PB  
3193/2005/TN  
3269/2005/TN  
0183/2006/MF  
0948/2006/BU  
3697/2006/PB

***Salud pública***

2370/2005/OV

***Política social***

Q1/2007/ELB

***Personal******Contratación***

1782/2004/OV  
2825/2004/OV  
3278/2004/ELB  
3346/2004/ELB  
3114/2005/MHZ  
0471/2007/VIK

***Otras cuestiones***

0368/2005/(MF)(BU)BM  
1617/2005/(BB)JF  
2776/2005/ID  
1126/2006/SAB  
2740/2006/TN

***Transporte***

1103/2006/BU  
1779/2006/MHZ



## 3

**POR TIPO DE MALA ADMINISTRACIÓN IMPUTADA**

El número de página de los asuntos que se enumeran a continuación se puede consultar en el Anexo D1.

***Demora injustificada***

2577/2004/OV  
2825/2004/OV  
0962/2006/OV  
2280/2006/MF  
3495/2006/GG

***VDefensa***

2577/2004/OV  
2370/2005/OV

***Discriminación***

OI/3/2003/JMA  
3278/2004/ELB  
3346/2004/ELB  
Q1/2007/ELB

***Error relativo al procedimiento en virtud del artículo 226***

2725/2004/(PB)ID  
3660/2004/PB  
3453/2005/GG  
0962/2006/OV  
3543/2006/FOR  
0446/2007/WP

***Ausencia o denegación de información***

1782/2004/OV  
0368/2005/(MF)(BU)BM  
1693/2005/PB  
1844/2005/GG  
1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
2350/2005/GG  
2370/2005/OV  
2776/2005/ID  
3269/2005/TN  
3386/2005/WP  
0948/2006/BU  
0668/2007/MHZ

***Error de derecho***

1103/2006/BU  
1166/2006/WP  
3495/2006/GG

***Procedimientos***

2825/2004/OV  
1617/2005/(BB)JF  
3114/2005/MHZ  
3323/2005/WP  
0943/2006/MHZ  
3697/2006/PB  
0471/2007/VIK

***Falta de motivación de la decisión***

1782/2004/OV  
1617/2005/(BB)JF  
1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
3693/2005/ID

***Transparencia***

1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
3193/2005/TN  
0183/2006/MF  
0943/2006/MHZ  
2740/2006/TN

***Agravio comparativo***

1782/2004/OV  
2468/2004/OV  
2577/2004/OV  
0368/2005/(MF)(BU)BM  
2776/2005/ID  
3008/2005/OV  
1126/2006/SAB  
2633/2006/WP  
1471/2007/(CC)RT

***Otros casos de mala administración***

2577/2004/OV  
2825/2004/OV  
0452/2005/BU  
1475/2005/(IP)GG  
1476/2005/(BB)GG  
1617/2005/(BB)JF  
3008/2005/OV  
1779/2006/MHZ  
1807/2006/MHZ  
2403/2006/(WP)BEH



#### 4 ASUNTOS DESTACADOS

**2577/2004/OV**

**1476/2005/(BB)GG**

**1617/2005/(BB)JF**

**1103/2006/BU**

2580/2006/TN

**3495/2006/GG**

630/2007/WP

La negrita en los números de referencia de los asuntos significa que en el capítulo 3 de este Informe se presenta un resumen de la decisión. El número de página de los asuntos que se enumeran a continuación se puede consultar en el Anexo D1. En la sección 2.2 se presenta un resumen del asunto 2580/2006/TN, y en la sección 2.3 se incluye uno del asunto 630/2007/WP.



## 5 LISTA DE TODOS LOS ASUNTOS CUYO EXAMEN SE ARCHIVÓ CON UN COMENTARIO CRÍTICO EN 2007

### 2004

0240/2004/PB  
0242/2004/PB  
0756/2004/PB  
1434/2004/PB  
**1782/2004/OV**  
**2468/2004/OV**  
2763/2004/JMA  
**2825/2004/OV**  
3321/2004/(BB)DK  
**3346/2004/ELB**  
3402/2004/PB

### 2005

0144/2005/PB  
0272/2005/(OV)DK  
**0452/2005/BU**  
0554/2005/(MF)FOR  
0575/2005/BB  
1027/2005/ELB  
1137/2005/(OV)ID  
**1475/2005/(IP)GG**  
**1476/2005/(BB)GG**  
**1693/2005/PB**  
**1844/2005/GG**  
1917/2005/IP  
2207/2005/MF  
**2350/2005/GG**  
2539/2005/ID  
2838/2005/BU  
3002/2005/PB  
**3008/2005/OV**  
3067/2005/(MHZ)MF  
3095/2005/TN  
**3114/2005/MHZ**  
**3193/2005/TN**  
3427/2005/WP  
3487/2005/(ID)DK  
**3693/2005/ID**

### 2006

0871/2006/(BB)MHZ  
**0962/2006/OV**  
1131/2006/BU  
1234/2006/WP  
1398/2006/WP  
**1807/2006/MHZ**  
1868/2006/ID  
2196/2006/(SAB)ID  
2216/2006/JF  
2479/2006/JF  
2582/2006/WP  
2899/2006/ELB  
3134/2006/(WP)JMA  
**3543/2006/FOR**  
**3697/2006/PB**  
3842/2006/TN

### 2007

0370/2007/MHZ  
**0446/2007/WP**  
**0668/2007/MHZ**  
1206/2007/WP

La negrita en los números de referencia de los asuntos significa que en la sección 3.4 de este Informe se presenta un resumen de la decisión. El número de página de los asuntos que se enumeran a continuación se puede consultar en el Anexo D1. El texto íntegro de las decisiones relativas a todos los asuntos mencionados está disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo, en la dirección <http://www.ombudsman.europa.eu>

## CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

### **POR CORREO**

Defensor del Pueblo Europeo  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Francia

### **POR TELÉFONO**

+33 3 88 17 23 13

### **POR FAX**

+33 3 88 17 90 62

### **POR CORREO ELECTRÓNICO**

eo@ombudsman.europa.eu

### **PÁGINA WEB**

<http://www.ombudsman.europa.eu>









**EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO INVESTIGA LAS RECLAMACIONES RELATIVAS A LA MALA ADMINISTRACIÓN EN LA ACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA**



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)