



Resolución 2024R-269-24 del Ararteko, de 21 de marzo de 2024, que recomienda al Ente Vasco de la Energía (EVE) que admita a trámite la solicitud de ayuda que el reclamante intentó presentar en plazo por medios electrónicos y no se materializó debido a una incidencia técnica en la sede electrónica de la administración.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite la queja de un ciudadano que mostró su disconformidad con el funcionamiento de la sede electrónica del Ente Vasco de la Energía (en adelante EVE) para solicitar ayudas.

En concreto, la persona reclamante describió a esta defensoría que el pasado 30 de diciembre de 2023 comenzó a tramitar por vía electrónica la ayuda del EVE denominada: "Programa de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial" a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco <https://www.euskadi.eus/sede-electronica/>.

Explica el reclamante que cuando terminó de adjuntar la documentación necesaria y ya solo le faltaba pulsar el botón de "Firmar y enviar", dicho botón no se encontraba habilitado.

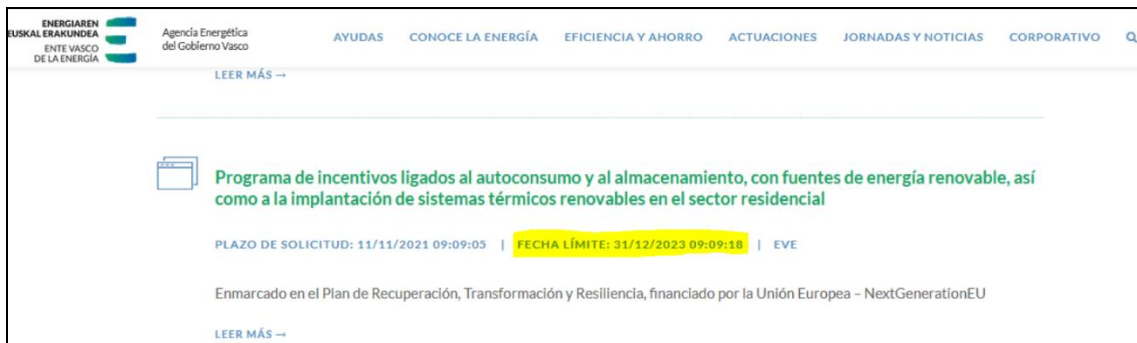
A continuación, se muestra una captura de la pantalla aportada por el reclamante para describir el hecho acaecido y de la que se han retirado los datos personales:



Ante dicha situación, el reclamante explicó al Ararteko que comprobó que todavía se encontraba en plazo para solicitar la ayuda y así verificó que en el propio



trámite iniciado se indicaba que podía solicitar la ayuda hasta el 31 de diciembre de 2023 y que, en la web del EVE, incluso se fijaba la hora límite, hasta las 9:09 del 31 de diciembre, tal y como se muestra en la siguiente captura que aportó el reclamante:



Después, el reclamante decidió enviar un mensaje a través del formulario de contacto de la página web del EVE para pedir ayuda y obtener una explicación a lo sucedido. El reclamante aportó copia del mensaje remitido a través de ese canal.

Además, explicó que el 31 de diciembre de 2023 realizó dos llamadas al teléfono de contacto del EVE. En las dos llamadas se le indicó que estaba fuera de horario, pero que podía dejar un mensaje de voz grabado. En la primera llamada, después de identificarse, describió su caso y solicitó que se le dejara formalizar la ayuda. En la segunda llamada, dejó el código de solicitud de ayuda (1208001) que se le había asignado al trámite realizado y que figuraba en el entorno "Mi Carpeta" de la sede electrónica de la administración.

Ante la falta de respuesta a sus mensajes de teléfono y a través del formulario de contacto, el reclamante describe que el 4 de enero de 2024 llamó al EVE. Con el fin de obtener una respuesta, el promotor se identificó y describió su problemática.

En esa conversación, el EVE le informó de que debido a un problema informático en la web para formalizar las ayudas no pudo "Firmar y enviar" la solicitud, pero que se amplió el plazo un día más para tramitarla, es decir, hasta el 2 de enero de 2024.

Con respecto a esa ampliación del plazo, señala el reclamante que no se le informó en ningún momento, a pesar de que su solicitud figuraba pendiente de finalización en su entorno "mi carpeta" de la sede electrónica y que tampoco la detectó publicada en ningún canal de la administración. Así, refiere que en la página web del EVE aún figuraba el 31 de diciembre del 2023 como fecha límite para presentar la solicitud de ayuda referente al presente expediente de queja.





Finalmente, la persona reclamante señala que durante la llamada del 4 de enero de 2024 efectuada al EVE se le indicó que no constaba ningún correo o mensaje suyo anteriormente remitido a través del formulario de contacto, sin embargo, el día 5 de enero de 2024 recibió una respuesta del EVE por correo electrónico, de lo que puede colegirse que si se recibió su comunicación.

Mediante la citada contestación recibida por correo electrónico se le reiteró que el plazo se amplió hasta el 2 de enero de 2024 debido a un error informático solventado el 31 de diciembre de 2023.

En concreto, se le indicó lo siguiente:

“Respecto a su consulta, la incidencia informática reportada se solventó el día 31 de diciembre, y dado que el día 31 de diciembre fue día inhábil, la aplicación se mantuvo abierta hasta el primer día hábil (2 de enero de 2024) para la presentación de solicitudes”.

2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración al EVE, mediante la cual solicitó un informe detallado que explicara el problema informático sucedido en la sede electrónica de la administración que impidió al reclamante tramitar la ayuda solicitada. En concreto, requirió conocer el problema sucedido, cuándo se detectó, qué medidas se adoptaron para corregirlo y en qué fecha se solventó el error informático.

Además, el Ararteko preguntó el motivo por el cual el EVE no procedió a informar o ayudar a la persona reclamante que había iniciado la tramitación de la ayuda con código de expediente 1208001 de que existía la posibilidad de continuar y finalizar el trámite el día 2 de enero de 2024.

Por otro lado, el Ararteko requirió una descripción detallada sobre el medio y canal utilizado para informar a todas las personas interesadas y afectadas por el problema informático sobre la ampliación del plazo para solicitar ayudas hasta el 2 de enero de 2024.

Por último, el Ararteko solicitó conocer el motivo por el cual el EVE consideraba día hábil el 2 de enero de 2024 para solicitar por vía electrónica la ayuda referente al presente expediente de queja.

3. En respuesta a la petición de colaboración realizada, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta del EVE relacionado con las preguntas planteadas por el Ararteko.

En primer lugar, el ente público de derecho privado EVE contesta que el 31 de diciembre de 2023 era domingo y, por lo tanto, inhábil a efectos administrativos,





en aplicación de lo previsto en el artículo 30.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC). Los responsables del Área de Ayudas del EVE fueron informados, alrededor de las 10:00 horas de ese día, de que la sede electrónica del Gobierno Vasco para la presentación de solicitudes de ayudas no estaba permitiendo a los interesados presentar solicitudes referidas al *“Programa de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial”* convocadas por EVE en virtud de resolución de su Director General de 22 de septiembre de 2021¹.

De forma inmediata a recibir dicha información, los responsables de Ayudas del EVE intentaron ponerse en contacto con los responsables de la sede electrónica del Gobierno Vasco para que solventara dicha incidencia lo antes posible.

Aun siendo día inhábil, con las consiguientes dificultades para contactar con los diferentes responsables involucrados, en poco más de dos horas quedó resuelta la incidencia (es decir, pudieron registrarse nuevas solicitudes de ayuda). La primera solicitud referida al programa de Ayudas de referencia que quedó registrada tras la resolución de la incidencia se produjo a las 12:24:35 del 31 de diciembre de 2023.

Asimismo, el EVE explica que, en aplicación de lo previsto en el artículo 30.5 de la LPAC, habiendo finalizado el plazo de presentación de solicitudes en un día inhábil, el mencionado plazo se extendió hasta el siguiente día hábil, esto es, el 2 de enero de 2024.

Dice el EVE que la propia página de la sede electrónica del Gobierno Vasco, a través de la cual se presentan las solicitudes de ayuda, indica que *“cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente”*².

A efectos informativos, el EVE indica que durante los días 31 de diciembre de 2023, 1 de enero y 2 de enero de 2024, se recibieron correctamente, a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco, 132 solicitudes en el Programa de Ayudas de referencia (77 el día 31 de diciembre, 3 el día 1 de enero y 52 el día 2 de enero).

Por último, el EVE describe al Ararteko que, en relación con los intentos del interesado por ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Interesado de EVE durante los días 30 y 31 de diciembre, debe tenerse en cuenta que a partir del

¹ [BOPV nº 197 de 1 de octubre de 2021](#) (*“Programa de Ayudas”*)

² <https://www.euskadi.eus/calendario-fecha-y-hora-oficial/web01-sede/es/>



día 2 de enero se fueron contestando las consultas recibidas por medio de correo electrónico durante los tres días inhábiles anteriores (30 y 31 de diciembre y 1 de enero) según el orden de llegada de estas consultas.

Entendiendo esta defensoría, por tanto, que dispone de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, emite las siguientes:

Consideraciones

1. De acuerdo con los antecedentes expuestos, el hecho que suscita la presente queja consiste en que un ciudadano intentó realizar un trámite electrónico a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco sin éxito, debido a una incidencia informática achacable a la administración pública.

En ese contexto, el Ararteko considera oportuno aclarar, en primer lugar, los términos o forma de presentación de una solicitud y, por otro lado, los plazos que deben cumplir el interesado y la administración para determinar las obligaciones jurídicas que les corresponden.

En el caso presente, el interesado intentó la tramitación de la ayuda antes de la finalización del plazo establecido por la administración, es decir, antes de las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2023 **y a través de medios electrónicos.**

La resolución de la convocatoria de ayudas establecía con respecto al plazo de presentación de solicitudes³:

“El plazo de presentación de las solicitudes de ayuda a presente programa de ayudas comenzará el 11 de noviembre de 2021 hasta la conclusión de su vigencia, lo cual sucederá el 31 de diciembre de 2023”.

Por lo tanto, el plazo límite de presentación era el 31 de diciembre, no una fecha posterior.

Sin embargo, tal y como se ha acreditado y descrito en los antecedentes, se produjo una incidencia informática, reconocida por la propia administración, que imposibilitó materialmente la presentación de la solicitud por el reclamante.

³ [RESOLUCIÓN de 22 de septiembre de 2021](#), del Director General del Ente Vasco de la Energía, por la que se procede a la aprobación, convocatoria y publicación de las bases reguladoras del programa de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.



El EVE contesta al Ararteko en su informe de respuesta que el día del intento de la tramitación descrita (domingo 31) era inhábil a efectos administrativos, en aplicación de lo previsto en el artículo 30.2 LPAC y que según lo previsto en el artículo 30.5 de la citada ley, habiendo finalizado el plazo de presentación de solicitudes en un día inhábil, el mencionado plazo quedaba extendido hasta el siguiente día hábil, esto es, el 2 de enero de 2024.

Para fundamentar esa interpretación la administración señala que la página de la sede electrónica del Gobierno Vasco, a través de la cual se presentan las solicitudes de ayuda, indica expresamente que *"cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.

Ciertamente, el cómputo de plazos se determinaría de acuerdo con el artículo citado por el EVE **siempre y cuando las solicitudes efectivamente hayan podido materializarse**, momento a partir del cual la administración debe impulsar de oficio la tramitación y cumplir los plazos para resolver (6 meses según prevé la resolución de convocatoria de ayudas en su apartado 8.2).

Es decir, se trata del cómputo del plazo de tramitación que obliga a la administración, no al interesado.

A diferencia de lo anterior, el Ararteko considera que el caso presente debe interpretarse a la luz de lo previsto en el [artículo 31.2](#) de la LPAC, por cuanto el interesado intentó la presentación de la

"(...) El registro electrónico de cada Administración u Organismo se regirá a efectos de cómputo de los plazos, por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

El funcionamiento del registro electrónico se regirá por las siguientes reglas:

a) Permitirá la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas.

b) A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil". (El subrayado es del Ararteko).

En coherencia con lo anterior, el [artículo 85](#) del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos (en adelante decreto de administración electrónica de Euskadi) establece:





“Artículo 85 Cómputo de plazos.

1. A los efectos del cómputo de plazos, la presentación de un documento en el Registro Electrónico General un día inhábil, salvo que una norma permita expresamente la recepción se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente. En el asiento de la entrada se inscribirán como fecha y hora de recepción las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.

2. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos de la Administración vendrá determinado por la fecha y hora de entrada en el Registro Electrónico General y será comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.” (El subrayado es del Ararteko)

A tenor de lo dispuesto en la norma, y como no puede ser de otro modo, la página web informativa⁴ del gobierno vasco indica expresamente que **es posible presentar por vía electrónica solicitudes, escritos y comunicaciones cualquier día y a cualquier hora del año.**

El artículo 11 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (en adelante RAFME):

“f) La fecha y hora oficial, así como el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos aplicable a la Administración en que se integre el órgano, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente que sea titular de la sede electrónica o sede electrónica asociada. (El subrayado es del Ararteko).

En definitiva, si el interesado hubiera conseguido presentar su solicitud por vía electrónica, entonces sí que habría tenido entrada efectiva en el registro de esa administración el siguiente día hábil dando inicio al cómputo de plazos para su tramitación de oficio por el EVE.

Pero tal y como se ha constatado, el interesado no pudo efectuar esa solicitud que debería haber podido llevar a cabo por vía electrónica cualquier día y hora dentro del plazo que realmente señalaba la convocatoria para su presentación, es decir, antes del 31 de diciembre de 2023.

Como refrendo de lo anteriormente razonado, cabe citar la sentencia del Tribunal Supremo 1375/2022 de 25 de octubre⁵, por cuanto describe el objeto de esa regulación en materia de cómputo de plazos, tendente a combatir la demora del

⁴ <https://www.euskadi.eus/calendario-fecha-y-hora-oficial/web01-sede/es/>

⁵ Tribunal Supremo. Sentencia nº 1375/2022, de 25 de octubre [[ECLI:ES:TS:2022:3800](#)]

impulso en la tramitación y de ese modo, establecer reglas concretas que permitan conocer desde qué fecha la administración deberá resolver los procedimientos.

Así, señala en el fundamento jurídico quinto:

"(...) La tesis contraria a la que sostenemos crea un zona de incertidumbre y confusión lesiva de la seguridad jurídica (artículo 9.3 de la CE), toda vez que la fecha de presentación --"la entrada en el registro electrónico de la Administración y Organismo competente" (artículo 117.3 de la Ley 39/2015)-- , ante la Administración General del Estado deviene irrelevante, pues no será nunca la fecha de inicio del plazo de un mes, será siempre una fecha posterior, imprevista y desconocida para el ciudadano: aquella en que el órgano encargado de resolver reciba desde el registro electrónico la solicitud.

(...)

Pues bien, el vigor de esta medida se vería truncado si pudiera demorarse, como es el caso, varios meses la llegada de la solicitud cautelar de un órgano a otro dentro de la misma Administración, atendidos los medios telemáticos de los que se dispone.

Los cambios normativos que han tenido lugar en relación con la presentación de escritos y la adaptación de los sistemas de entrada y presentación electrónica o telemática (ahora en la Ley 39/2015 y antes en la Ley 11/2007 de 22 de julio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos) tienen como finalidad, por lo que hace al caso, alcanzar un mayor estándar de celeridad y certeza, lo que resulta incompatible con el retraso y la incertidumbre, además de la merma de garantías para el interesado que se produce mediante la lenta remisión de un órgano a otro de la Administración General del Estado.

Por otro lado, viene al caso traer a colación que la previsión del artículo 117.3 de la Ley 39/2015 tiene, como antes adelantamos, su antecedente necesario en la derogada Ley 30/1992. Así es, la presentación del documento se materializa en su entrada en el registro electrónico, que ahora no es ante el "órgano competente para decidir" como establecía el artículo 111.3 de la Ley 30/1992, sino ante la "Administración u Organismo competente para decidir" según establece el artículo 117.3 de la Ley 39/2015. Este cambio de "órgano" administrativo por la "Administración" competente, que realiza la nueva Ley de procedimiento lo que pretende es adelantar el cómputo del plazo a la entrada del documento en el registro electrónico de la Administración competente, sin esperar a que llegue ante el concreto órgano administrativo que deba resolver dentro de la Administración General del Estado. Basta, en definitiva, su entrada en el registro electrónico de la Administración competente (...)". (El subrayado es del Ararteko).

2. Visto lo anterior, el Ararteko reconoce el esfuerzo de esa administración para solventar el problema detectado y solucionar la cuestión desde una perspectiva



antiformalista. No obstante, en opinión de esta defensoría, no ajustada a los requisitos del procedimiento, porque aquellas solicitudes presentadas y admitidas a trámite los días 1 y 2 de enero, no cumplieron el plazo de presentación de solicitudes establecido en la convocatoria.

En otras palabras, el Ararteko entiende que, si esos interesados no lo intentaron en el plazo previsto en la convocatoria, cuando en realidad procedía, y posteriormente lo consiguieron por vía electrónica, no cumplieron los requisitos del plazo para presentar la solicitud.

Aspecto especialmente impactante en los derechos e intereses de la persona reclamante porque como se indica en la convocatoria de ayudas, *"las solicitudes se examinarán y tramitarán conforme a su estricto orden de presentación"*, y así, la administración debería dictar las resoluciones de concesión mediante un procedimiento de concurrencia sucesiva hasta el agotamiento del crédito presupuestario asignado en la convocatoria (Punto 8.1 de la resolución de ayudas). Esta situación conllevaría una discriminación para el reclamante porque aquellas personas interesadas que incumplieron el plazo de presentación podrían obtener resoluciones a su favor y, además, se encontrarían en mejor posición jurídica para obtener la ayuda, que el reclamante, quien intentó presentar la solicitud en plazo.

3. En cualquier caso, a resultas de la incidencia informática, la administración interpretó que debía ampliarse el plazo de presentación de solicitudes en 1 día debido al error informático acaecido.

Pues bien, el artículo 32 LPAC dice con respecto a la ampliación:

"Artículo 32. Ampliación.

1. La Administración, salvo precepto en contrario, podrá conceder de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero. El acuerdo de ampliación deberá ser notificado a los interesados.

2. (...).

3. Tanto la petición de los interesados como la decisión sobre la ampliación deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate. En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido. Los acuerdos sobre ampliación de plazos o sobre su denegación no serán susceptibles de recurso, sin perjuicio del procedente contra la resolución que ponga fin al procedimiento.

4. Cuando una incidencia técnica haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, y hasta que se solucione el problema, la Administración podrá determinar una ampliación de los plazos no





vencidos, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido. (El subrayado es del Ararteko).

Visto el precepto citado, cabe extraer las siguientes conclusiones:

- en primer lugar, que la ampliación del plazo no es posible si se ha producido el vencimiento del mismo;
- en segundo lugar, que aun cuando se decida de oficio o a petición de los interesados, debería notificarse, lo cual no se produjo en ningún momento; y,
- en tercer lugar, y más relevante, si se produce una incidencia técnica durante plazos no vencidos, podría ampliarse el plazo, pero debería publicarse en la sede electrónica tanto la incidencia como la ampliación concreta del plazo no vencido.

En el caso presente, la actuación del EVE no se ajustó a ninguno de los requisitos antedichos.

Una vez detectada la incidencia informática no se amplió el plazo antes de su vencimiento, no se notificó a los interesados ni se describió el problema en la sede electrónica de la administración. Se trata de un requisito que expresamente se contempla en el [artículo 11.1.g\)](#) del RAFME relativo al contenido y servicios de las sedes electrónicas y sedes asociadas que señala como contenido mínimo que se ha aportar a la ciudadanía:

“g) Información acerca de cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia”.

En términos similares se contempla la obligación de informar sobre incidencias técnicas en el decreto de administración electrónica de Euskadi ([artículo 31.5.e\)](#):

“e) Información acerca de cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia”.

4. En opinión del Ararteko, el hecho de que se admitan a trámite solicitudes de ayudas fuera del plazo de vencimiento, mientras que no se admite aquella intentada en plazo, debido a una incidencia informática achacable a la administración, - voluntad ésta que ha quedado probada ante la administración y ante esta defensoría-, comporta una contravención del principio de legalidad



establecido en los siguientes términos en el [artículo 68](#) relativo a los principios de administración electrónica de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

“c) Principio de legalidad, en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de la ciudadanía en su relación electrónica con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”.

A mayor abundamiento, el Ararteko considera que corresponde a la administración asistir a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos a tenor de lo previsto en el [artículo 12](#) LPAC, ayuda que solicitó el reclamante ante el problema informático acaecido y que no consiguió en ningún momento a pesar del incumplimiento de los requisitos administrativos aplicables a la administración señalado anteriormente. En este contexto, el Ararteko entiende que el titular de la sede electrónica debe ser responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información que figura en esta sede, tal y como se prevé en el [artículo 12.1](#) del RAFME:

“1. El titular de la sede electrónica y, en su caso, de la sede electrónica asociada, será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios de su competencia a los que pueda accederse a través de la misma”.

Por ello, esta defensoría considera que la administración debió remover todos los obstáculos acontecidos con objeto de facilitar la presentación de la solicitud de ayuda por la persona reclamante.

En este sentido, cabe citar el artículo 20 LPAC relativo a la responsabilidad en la tramitación:

“Artículo 20. Responsabilidad de la tramitación.

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado”. (El subrayado es del Ararteko).

En definitiva, el Ararteko considera que una incidencia informática producida en los sistemas informáticos de la administración no puede comportar una indefensión a





las personas interesadas y una falta de garantías del funcionamiento del procedimiento administrativo por medios electrónicos. De otro modo, nos encontraríamos ante lo que podríamos denominar un “autoritarismo informático”, que únicamente beneficia a la administración. En sentido contrario, este Ararteko entiende que los modelos administrativos, incluidos los informáticos, deben construirse en función del ciudadano y no al revés.

Como colofón a lo anteriormente razonado por esta defensoría cabe citar la reciente sentencia del Tribunal Supremo 39/2024 de 15 de enero⁶, que establece:

“(…) La Administración no puede escudarse en el modo en que ha sido diseñado el correspondiente programa informático para eludir el cumplimiento de sus deberes frente a los particulares, ni para erosionar las garantías del procedimiento administrativo. Más aún: la Administración conoció -o pudo conocer- que la recurrente había pagado la tasa. A ello debe añadirse que, incluso aceptando a efectos puramente argumentativos que no sea técnicamente posible recibir automáticamente información sobre los pasos dados por todos aquéllos que han accedido al programa informático, la Administración debe, en todo caso, dar la posibilidad de subsanación cuando el interesado reacciona frente a su no inclusión en la lista de admitidos y acredita que sólo omitió el paso final, esto es, la firma electrónica y el registro de su solicitud.

(…)

Ello significa que la Administración no puede fundar sus actos desfavorables para los particulares en la mera falta de pericia de estos para el manejo de medios telemáticos. Debe, por el contrario, demostrar que ha hecho lo razonablemente posible para facilitarles el correcto uso de estos medios informáticos, así como la subsanación de errores y omisiones; algo que, en el presente caso, no consta que hiciera”.

En conclusión, de acuerdo con lo anteriormente expuesto, el Ararteko considera que el EVE debe tramitar la petición de solicitud de ayuda que el reclamante intentó realizar por medios electrónicos y no consiguió materializar debido a la incidencia técnica producida en la sede electrónica de la administración responsable de la misma. Incidencia técnica cuya responsabilidad únicamente es achacable a la administración, y que, en aras del principio de legalidad y para evitar la inseguridad jurídica, en ningún caso debe producir indefensión a la ciudadanía que ejerce sus derechos intentando cumplir los requisitos del procedimiento.

⁶ Tribunal Supremo. Sentencia nº 39/2024, de 15 de enero [[ECLI:ES:TS:2024:91](#)]



Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko formula al Ente Vasco de la Energía la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que admita a trámite la solicitud de ayuda que el reclamante intentó presentar en plazo por medios electrónicos y no pudo materializarse debido a una incidencia técnica en la sede electrónica de la administración.

