



**Sr. Consejero de Agricultura,
Ganadería y Medio Ambiente**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia sobre la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas en los procedimientos de solicitud de ayuda de la PAC

I. Antecedentes

Primero. Tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado. En dicho escrito se hacía alusión a lo siguiente:

“Buenas tardes, mi queja está relacionada con la mala atención recibida del Gobierno de Aragón, Consejería de Agricultura, Departamento de PAC (Política Agraria Común), respecto a la presentación de la solicitud de la PAC 2022 telemáticamente.

Mi padre, que es el titular, es (XXX), DNI (...), de 87 años, que hace apenas dos que ha dejado de cultivar personalmente sus tierras, pagando actualmente por los trabajos para seguir con su explotación. Hasta la fecha realizaban los bancos, en concreto a nosotros la "mal llamada Caja Rural de Aragón, pues de rural tiene poco), la solicitud de la citada ayuda, puesto que ellos recibían el dinero de mi padre y además tenían todas sus gestiones financieras. Este año no ha sido así y nos pedían 200 euros por gestionarla, cuando mi padre tiene una pensión de 800 euros y unos ingresos de poco más de 3000 de PAC. Con grandes dificultades, pues había muchas deficiencias en el programa informático, hice la citada solicitud pero al no recibir ninguna respuesta reclamé información acerca del estado de la misma.

Esto fue en Mayo, he seguido con multitud de consultas, tanto telefónicas como por email, llegando a esta fecha en la cual todavía no he recibido respuesta. Me personé en OCA y me dijeron que no está tramitada, aun cuando tengo impresa la hoja donde pone "validada...fecha y hora). Parece ser que no llegó a su destino y ahora me dicen que se queda mi padre sin cobrar la PAC porque a efectos es como si no la hubiéramos presentado. Reconozco mi ignorancia y seguramente mi tramitación fue defectuosa, pero tampoco obtuve la ayuda necesaria ni pude contactar por Teléfono en su día. Conseguir



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

cita previa en esos momentos fue imposible y entonces, ¿quién nos ayuda con los trámites?. Me he enterado que estuvieron un tiempo sin línea telefónica ¿...?.

Tampoco me admiten ningún tipo de recurso y simplemente es no porque no. Ruego a Ud. se interese por el caso de mi padre y deje claro que la Administración tiene sus normas pero también sus obligaciones y desde luego tiene que estar al servicio del ciudadano. Muchas gracias por su atención (adjunto documentos)”.

Segundo. Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a supervisión, y dirigirse al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar información referente a la cuestión planteada en la queja.

Tercero. El Departamento de Agricultura en contestación a nuestra petición de información nos remitió el siguiente informe:

“En relación con su escrito de fecha 15 de noviembre de 2022, en el expediente de queja Q22/1433/07, relativa a la solicitud de información sobre la solicitud de ayudas PAC presentada por D. (XXX), DNI (...), le informo lo siguiente:

Las solicitudes de las ayudas de la PAC para la campaña 2022 se regulan en la Orden AGM/177/2022, de 24 de febrero, por la que se establecen las medidas para la presentación de la “Solicitud Conjunta” de ayudas de la Política Agrícola Común para el año 2022, que en el apartado Quinto Condiciones de presentación de las solicitudes, punto 2 y 3 señala:

“2. La presentación de la solicitud conjunta se efectuará obligatoriamente de modo electrónico a través de la aplicación “Sistema de captura (SGA-CAP)”, situada en la sede electrónica del Gobierno de Aragón (www.aragon.es/pac) siendo la aplicación de libre acceso.

3. La solicitud podrá ser presentada:

a) Por las entidades habilitadas por este Departamento, haciendo uso del certificado electrónico de representante o administrador de persona jurídica, o bien de persona física apoderada de la entidad. La relación de entidades habilitadas se halla disponible en la web del Departamento (www.aragon.es/pac).

La entidad deberá disponer del documento por el que el interesado confiere su representación a dicha entidad, en el que se indicará si la representación comprende solo la presentación de la “Solicitud Conjunta”, sus modificaciones o también el resto de trámites previstos en el apartado Cuarto.

b) Por el propio interesado, utilizando cualquiera de los certificados electrónicos autorizados por el Gobierno de Aragón.”

El Sr. (XXX) decidió que no recurría a ninguna Entidad Colaborada y que la solicitud la realizaba el personalmente usando la aplicación informática que el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente dispone para ello (SGA Captura).



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Dicha aplicación dispone de un sistema de interconexión con los gestores técnicos e informáticos del Departamento para la comunicación de incidencias, dudas y posibles soluciones a arbitrar.

En este caso concreto, el Sr. (XXX) realiza la confección de la solicitud y al llegar al final la aplicación le comunica las siguientes incidencias

Se le comunica que dispone de más derechos de pago básico que la superficie que declara.

Como consecuencia de ello el Sr. (XXX) se comunica a través de la propia aplicación mediante un ticket para intentar solventarlo, al cual se le da respuesta, señalándole tal circunstancia, añadiendo que pese a ello se permite registrar la solicitud.

Se adjunta pantallazo de la aplicación donde se recoge el ticket, tanto el escrito por el Sr. (XXX) como la respuesta que se le da.

De esto se deduce que se advirtió al Sr. (XXX) que, con la superficie que declaraba, no cubría todos los derechos de Pago Básico que tiene, pero se le instaba a que, a pesar de ello, registrase su solicitud para así finalizarla.

El Sr. (XXX) no realizó dicha operación y, por lo tanto, la solicitud no fue registrada, lo que supone que, aunque los datos están en el sistema no hay solicitud de la ayuda.

El Sr. (XXX), desde el 30 de abril de 2022, intercambia varios e-mails con el correo Soporte PAC, a través del cual se da soporte informativo/técnico para el proceso de captura de solicitudes, indicándole los pasos que debe dar, derivándole al final a la plataforma tickets de la aplicación, que es lo que hace el día 12/05/2022 a las 20:26 h, dándole respuesta el técnico del Departamento el día 13/05/2022 a las 12:31 h.



En conclusión:

El Sr. (XXX) prescinde de la posibilidad de realizar su solicitud de ayudas de la PAC a través de una Entidad Colaboradora y decide hacerla él usando la aplicación informática al efecto.

En el proceso de confección de solicitud encuentra dificultades poniéndose en contacto a través de los medios habilitados por el Departamento para resolverlas.

El servicio técnico del Departamento da las oportunas respuestas para que finalice el proceso de solicitud.

El Sr. (XXX) no registra su solicitud en la aplicación por lo que el proceso de captura no se finaliza correctamente.

El plazo de solicitud finalizó el 13 de mayo de 2022, pero podría haber presentado la solicitud hasta el 7 de junio de 2022 con la correspondiente sanción prevista en la normativa vigente.

Al no registrar la solicitud no tiene derecho a ninguna ayuda

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La cuestión a estudiar en la presente resolución trata sobre si la solicitud de ayudas PAC presentada a nombre del Sr. (XXX) lo fue de forma extemporánea o dentro de plazo.

La Administración considera que la solicitud al no haber quedado registrada, no puede ser atendida. La presentadora del a queja considera por el contrario que al haber intentado el registro de la solicitud sin éxito pero por el mal funcionamiento de la aplicación, si tendría derecho el solicitante a la ayuda de la PAC.

Segunda.- En apoyo de su pretensión la interesada aporta al expediente de queja un recurso de fecha 20 de febrero de 2023 presentado contra la denegación de la subvención PAC 2022, en el que alega, adjuntado unos correos electrónicos numerados desde el 4 al 7A, lo siguiente:

“Una vez en la aplicación, bajada la PAC 2021, cambiada la fecha solamente, puesto que el año anterior era exactamente igual a este, me encuentro con que me da error, lo notifico y adjunto pantallazo en (email 4).

Me indican que el error en que hay más derechos que tierra, pero que permite registrar (email 5).

Espero recibir confirmación de registro, pero como no la recibo, llamo por teléfono y me indican que hay mucha gente con estos temas y que ya me contestarán. Al no recibir respuesta en bastante tiempo, el 9 de mayo de 2022 vuelvo a insistir en que me confirmen “si está solucionado el problema de la presentación de la PAC (email 6).



Al seguir sin conseguir respuesta y temiéndome, como dice mi marido Silencio Administrativo, escribo otro email para preguntar dónde puedo presentar una queja por la mala atención (email 7).

Con fecha 1 de diciembre de 2022, por fin, recibo un escrito con respuesta, pero ésta es negativa (documento 7 A), todo esto después de hablar personalmente con el Sr. Y reclamarle su respuesta, que, aunque ya se intuía negativa, todavía no me había hecho llegar”.

Tercera.- El Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, en el Informe remitido en contestación a nuestra petición de información, nos dice que:

“El Sr. (XXX), desde el 30 de abril de 2022, intercambia varios e-mails con el correo Soporte PAC, a través del cual se da soporte informativo/técnico para el proceso de captura de solicitudes, indicándole los pasos que debe dar, derivándole al final a la plataforma tickets de la aplicación, que es lo que hace el día 12/05/2022 a las 20:26 h, dándole respuesta el técnico del Departamento el día 13/05/2022 a las 12:31 h.”

La Administración considera que ha dado contestación a todas las cuestiones planteadas por la representación del interesado y que, por tanto, su actuación se ajusta a la legalidad.

Cuarta.- De conformidad con lo dispuesto en el apartado tercero del Extracto de la Orden AGM177/2022, de 24 de febrero, por la que se establecen las medidas para la presentación de la “Solicitud Conjunta” de ayudas de la Política Agraria Común para el año 2022, *“esta Orden determina que la presentación de la solicitud y sus modificaciones se deben presentar electrónicamente, como hasta ahora”*.

Debemos tener en consideración que el interesado intentó por todos los medios que tenía a su alcance presentar la solicitud de ayudas de la PAC de forma electrónica, y creyendo que la había presentado al no recibir contestación alguna al último correo que presentó con fecha 11 de mayo de 2022, no realizó gestión alguna más, y dio por concluido el trámite de presentación.

Como decíamos en la Resolución de esta Institución al expediente 21/820 *“periódicamente se vienen detectando problemas con la presentación de escritos por medios telemáticos, que, en ocasiones, pueden suponer una merma de derechos de los ciudadanos si se adopta una interpretación restrictiva de la normativa aplicable. Dicha interpretación restrictiva podría quizá superarse con base en los principios pro administrado y antiformalista que han inspirado el procedimiento administrativo ya desde la legislación preconstitucional (la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958).”*

En este sentido, en otros ámbitos del procedimiento administrativo, es posible ya encontrar declaraciones jurisprudenciales muy favorables a garantizar la posición del ciudadano, que citábamos en nuestra Resolución al expediente 21/820, y que reiteramos ahora.

Ha sido el propio Tribunal Supremo, en su Sentencia de 16 de noviembre de 2016, Rec. 2841/2015, el que, en relación con las notificaciones telemáticas, ha podido enseñar lo siguiente:



«el cambio tan radical que supone, en tema tan sumamente importante como el de las notificaciones administrativas, las notificaciones electrónicas, en modo alguno ha supuesto, está suponiendo, un cambio de paradigma, en cuanto que el núcleo y las bases sobre las que debe girar cualquier aproximación a esta materia siguen siendo las mismas, dada su importancia constitucional, pues se afecta directamente al principio básico de no indefensión y es medio necesario para a la postre alcanzar la tutela judicial efectiva (...)».

En esta misma línea, y en relación con las notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, cabe remitirse a la STC 63/2021, de 15 de marzo.

E incluso existe un reciente pronunciamiento del Tribunal Constitucional en el que se ha concedido un amparo a un usuario de las plataformas telemáticas de la Administración de Justicia –con ocasión de la utilización por un Juzgado de Zaragoza del sistema “avantius” en la STC 79/2021, de 19 de abril.

De cualquier modo, interesa destacar que, dentro de un lógico casuismo, los Tribunales han debido pronunciarse sobre cuestiones parecidas a las que nos ocupan, siendo significativo que, incluso, se hayan planteado varios recursos de casación ante el Tribunal Supremo en relación con las llamadas “presentaciones telemáticas no finalizadas” de solicitudes de participación en proceso selectivos. Sirva de ejemplo, entre otros, el Auto de 22 de septiembre de 2022, rec. 6947/2021, en el que se fijó la siguiente cuestión casacional:

“Declarar que la cuestión planteada en el recurso que presenta interés casacional objetivo para la formación de la jurisprudencia consiste en determinar si el artículo 71 LRJCA (EDL 1998/44323)-de redacción similar al artículo 68 Ley 39/2015 (EDL 2015/166690)- resulta de aplicación en los supuestos de presentaciones telemáticas no finalizadas, de forma que no se pueda tener por decaído en su derecho al solicitante sin previo requerimiento de subsanación.”

Siendo esto así, hay que destacar que, en fechas recientes, se ha resuelto, algunos de estos recursos de casación. Debe, en concreto, repararse en la Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2021, en la que se ha consagrado el instituto de la subsanación en las solicitudes telemáticas del siguiente modo:

«Quinto.- Abordando ya la cuestión de interés casacional objetivo, esta Sala no alberga ninguna duda sobre la respuesta: el deber de dar un plazo de diez días para la subsanación de solicitudes que hayan omitido la firma del solicitante o acreditación de su voluntad expresada por “Administración electrónica” resulta evidente de la simple lectura de la citada Ley 39/2015, para la que el modo tendencialmente normal de comunicación entre la Administración y los particulares es electrónico. Así las cosas, sería sumamente difícil –por no decir imposible- argumentar que la previsión legal del carácter subsanable de la omisión de firma en las solicitudes no es aplicable a las solicitantes presentadas por vía electrónica. Ello vale igualmente para aquellas omisiones que, sin referirse a la firma electrónica propiamente dicha, afectan a la “acreditación de la autenticidad de la



voluntad del solicitante como podría ser el paso final de validar lo formulado y enviado por vía electrónica».

Esta doctrina ha sido reiterada en la reciente Sentencia del mismo Alto Tribunal, de fecha 6 de julio de 2021, rec. 814/2020.

A la vista de estos precedentes jurisprudenciales, cabría plantearse si por parte de la Administración no hubiera sido más congruente con principios de nuestro procedimiento administrativo común haber permitido la subsanación de los trámites telemáticos pendientes en un momento posterior.

En este sentido, no está de más reiterar el principio favorable a la actuación de los derechos de los ciudadanos, como ha venido proclamando el Tribunal Supremo en relación con los registros no telemáticos, tal y como ocurre en la Sentencia de 23 de enero de 1998, casación 1878/1992, al permitir la subsanación de los escritos carentes de firma.

Quinta.- En conclusión, y a la vista de los correos electrónicos remitidos entre la ciudadana y la Administración, podría considerarse desproporcionado denegar la ayuda de la PAC solicitada, sin haber sido requerida siquiera para subsanar la falta de presentación real de la solicitud, siendo que la interesada actuó bajo la creencia de haber presentado correctamente la referida solicitud de ayuda de la PAC.

Procede, en consecuencia, efectuar la Sugerencia que recoja lo manifestado hasta ahora.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

III.- RESOLUCIÓN

En cumplimiento de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto SUGERIR al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente que, en virtud de lo expuesto en la consideración jurídica cuarta, se proceda a permitir la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas en los procedimientos de solicitud de ayuda de la PAC y, en concreto, que se valore la posibilidad de ofrecer un plazo de subsanación al interesado en la queja al Justicia, en función de las actuaciones telemáticas realizadas por su hija, de las que existe constancia, que revelan la voluntad del ciudadano de solicitar las ayudas de la PAC.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 25 de mayo de 2023



P.A. Javier Hernández García
Lugarteniente en funciones de Justicia