



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202400003550

17 ABR 2024

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q23/1311/09

**Excma. Sra. Alcaldesa-Presidenta**

**Ayuntamiento de Zaragoza**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

L01502973 / O00015520

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas.

### I.- ANTECEDENTES

**Primero.-** El pasado 29 de septiembre de 2023 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

**Segundo.-** En el referido escrito se aludía a que, al parecer y según se informaba, por un error informático a [REDACTED] le ha sido denegada una ayuda destinada a la rehabilitación edificatoria de uso residencial convocada en el ejercicio 2021.

**Tercero.-** Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a supervisión, y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar información referente a la cuestión planteada en la queja.

**Cuarto.-** En cumplida contestación a nuestro requerimiento, se nos proporcionó un informe en los siguientes términos:

*«Que con fecha 19 de mayo de 2022 [REDACTED] presentó en la plataforma informática habilitada al efecto de ayudas a la rehabilitación solicitud de "Entregas dinerarias sin contraprestación (ayudas) destinadas a la rehabilitación edificatoria de uso residencial 2021/2022" convocadas en el ejercicio 2021, correspondiente a la Línea 4.1 "Obras en viviendas. Jóvenes, mayores y personas con discapacidad" en plazo y forma, junto con la documentación requerida en la convocatoria, otorgándole nº de expediente L4.1-2022-2414 para actuaciones de rehabilitación en vivienda de calle Pilar Lorengar 10-1 2 Entlo. A*

*Que tras ser revisada la documentación por los servicios técnicos de Zaragoza Vivienda, se emitió informe-propuesta dirigido al Director Gerente para su aprobación por el Consejo de Administración de la Sociedad, en el que el expediente de referencia no estaba incluido entre los beneficiarios de las ayudas por no cumplir con los requisitos establecidos de la convocatoria al considerarse que incumplía las condiciones para ser*



*beneficiario establecidas en la Base 39.1. dado que a los efectos de la valoración de requisitos el solicitante en el momento de solicitar la ayuda el día 19 de mayo de 2022 tenía 41 años de edad y la Convocatoria establece como requisito para los solicitantes que su edad sea menor o igual a 40 años en el momento de presentar la solicitud, por lo que el solicitante incumplía con el requisito de edad.*

Que [REDACTED] presentó reclamación el 14 de abril de 2023 contra la resolución del Consejo de Administración de fecha 27 de marzo de 2023, por la que se desestimó la concesión de ayuda a la la Línea 4.1, alegando que el sistema informático no le permitió terminar la presentación el día 18 de mayo de 2022 al impedirle la firma tras cargar la documentación. Al respecto se solicitó al equipo informático que gestiona la Plataforma información sobre posibles incidencias del día 18 de mayo de 2022, y comunicaron que ese día no constaba que existieran inconvenientes que no le permitieran al solicitante realizar y firmar la solicitud esa fecha, por lo que se desestimó la reclamación.

*Sobre la pantalla a la que hace referencia le impedía firmar, en ella se citaba una advertencia de requisito de edad a cumplir, pero no impide el avance en la tramitación y su firma, tal como pudo presentar y firmar el día siguiente, fecha en que cumplió 41 años.»*

**Quinto.-** A la vista de la información transcrita, se consideró que era oportuno una ampliación de la misma para poder llegar a una decisión en cuanto al fondo del expediente, remitiendo un escrito del siguiente tenor literal:

*«En consecuencia, el interesado nos informa que el día 18 de mayo de 2022 dirigió un escrito al responsable de recepción de solicitudes de ayuda a la rehabilitación de Zaragoza Vivienda poniendo de manifiesto que había aportado toda la documentación indicada en la plataforma digital de ayudas a la rehabilitación, habiéndose generado n.º de expediente L4.1-2022-2414, adjuntando pantallazo por el que no le permitía firmar la solicitud, una vez que ya estaba finalizada y con todos documentos cargados conforme a lo solicitado (firmado digitalmente el 18 de mayo de 2022).*

*Por ello, le agradecería que nos indicara si podrían comprobar este hecho, ya que en la fecha indicada el solicitante contaba con 40 años de edad».*

**Sexto.-** En contestación a este nuevo requerimiento, se nos informó lo siguiente:

*«Que con fecha 19 de mayo de 2022 [REDACTED] presentó en la plataforma informática habilitada al efecto de ayudas a la rehabilitación solicitud de "Entregas dinerarias sin contraprestación (ayudas) destinadas a la rehabilitación edificatoria de uso residencial 2021-2022" convocadas en el ejercicio 2021, correspondiente a la Línea 4.1 "Obras en viviendas. Jóvenes, mayores y personas con discapacidad" en plazo y forma, junto con la documentación requerida en la convocatoria, otorgándole n.º de*



expediente L4.1-2022-2414 para actuaciones de rehabilitación en vivienda de calle [REDACTED]

Que tras ser revisada la documentación por los servicios técnicos de Zaragoza Vivienda, se emitió informe-propuesta dirigido al Director Gerente para su aprobación por el Consejo de Administración de la Sociedad, en el que el expediente de referencia no estaba incluido entre los beneficiarios de las ayudas por no cumplir con los requisitos establecidos de la convocatoria al considerarse que incumplía las condiciones para ser beneficiario establecidas en la Base 39.1. dado que a los efectos de la valoración de requisitos el solicitante en el momento de solicitar la ayuda el día 19 de mayo de 2022 tenía 41 años de edad y la Convocatoria establece como requisito para los solicitantes que su edad sea menor o igual a 40 años en el momento de presentar la solicitud, por lo que el solicitante incumplía con el requisito de edad.

Que [REDACTED] presentó reclamación el 14 de abril de 2023 contra la resolución del Consejo de Administración de fecha 27 de marzo de 2023, por la que se desestimó la concesión de ayuda a la la Línea 4.1, alegando que el sistema informático no le permitió terminar la presentación el día 18 de mayo de 2022 al impedirle la firma tras cargar la documentación. Al respecto se solicitó al equipo informático que gestiona la Plataforma información sobre posibles incidencias del día 18 de mayo de 2022, y comunicaron que ese día no constaba que existieran inconvenientes que no le permitieran al solicitante realizar y firmar la solicitud esa fecha, por lo que se desestimó la reclamación.

Sobre la pantalla a la que hace referencia le impedía firmar, en ella se citaba una advertencia de requisito de edad a cumplir, pero no impide el avance en la tramitación y su firma, tal como pudo presentar y firmar el día siguiente, fecha en que cumplió 41 años.»

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** La cuestión objeto del presente expediente versa sobre si, una solicitud efectuada de manera telemática el último día del plazo establecido (en este caso en relación a la edad, ya que debía efectuarse antes de cumplir 41 años), y no finalizada con éxito por las circunstancias descritas más arriba, debería entenderse realizada en el plazo exigido o, en su caso, debería haberse ofrecido al afectado otro plazo de subsanación.

Se añade que con dicha solicitud pretendía obtenerse una subvención, y el día en el que se efectuó el primer intento telemático, el afectado cumplía los requisitos exigibles.

**Segunda.-** En apoyo de su pretensión, el interesado informa de que el mismo día 18 de mayo de 2022, cumpliendo el requisito aludido, dirigió un escrito al responsable de recepción de solicitudes de ayuda a la rehabilitación de Zaragoza Vivienda poniendo de



manifiesto que había aportado toda la documentación indicada en la plataforma digital de ayudas, habiéndose generado un número de expediente, adjuntando al efecto pantallazo por el que no se le permitía firmar la solicitud, una vez que ya estaba finalizada y con todos los documentos cargados.

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 Sentencia del mismo Alto Tribunal, de fecha 6 de julio de 2021, rec. 814/2020.

Recientemente, el Tribunal Supremo, en Sentencia dictada el 15 de enero de 2024 (rec. 1905/2021), establece lo siguiente:

*«.. 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 (...)*

*El recurrente sí realizó operaciones por vía telemática tendentes a la presentación de su solicitud. Cosa distinta es que, por unas razones u otras, no siguiera los pasos adecuados y su solicitud no quedase registrada. Es precisamente en este punto donde hay que llamar la atención sobre los deberes que incumben a la Administración para el arraigo y la buena marcha de su funcionamiento por medios telemáticos. En efecto, al enunciar los derechos de las personas en el procedimiento administrativo, el art. 13 de la Ley 39/2015, declara en su apartado b): “A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.” Ello significa que la Administración no puede fundar sus actos desfavorables para los particulares en la mera falta de pericia*



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

*de estos para el manejo por medios telemáticos. Debe, por el contrario, demostrar que ha hecho lo razonablemente posible para facilitarles el correcto uso de los mismos, así como la subsanación de errores y omisiones; algo que, el en presente caso, no consta que hiciera”».*

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.

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

### III.- RESOLUCIÓN

En cumplimiento de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto SUGERIR al Ayuntamiento de Zaragoza que, en virtud de lo expuesto, se proceda a permitir la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas y, en concreto, que se valore la posibilidad de ofrecer un plazo de subsanación al señor promotor de la queja, en función de las actuaciones telemáticas por él realizadas, de las que existe constancia, que revelan la voluntad del ciudadano de solicitar la ayuda destinada a la rehabilitación.

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

**En Zaragoza, a 17 de abril de 2024**



**Concepción Gimeno Gracia**  
**Justicia de Aragón**

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado **haga mención al número de expediente** indicado en la parte superior de este escrito.