



Resolución 2023R-1694-23 del Ararteko, de 16 de octubre de 2023, que recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que forme al personal de atención ciudadana con objeto de que atienda a los colectivos afectados por la brecha digital de manera comprensible y ajustada a la legalidad y, además, que evalúe las capacidades de colectivos a los que pretenda obligar a relacionarse con la administración por la vía electrónica.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite una queja en la que el promotor mostraba su disconformidad con el servicio de asistencia y atención al contribuyente del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante, DFB-BFA).

En concreto, la persona reclamante explicó que el pasado 9 de junio recibió un correo electrónico de la DFB-BFA en el que se le indicaba que tenía una notificación pendiente de leer en la sede electrónica y que, si no accedía en un plazo determinado, la notificación se consideraría rechazada y, por lo tanto, plenamente válida a efectos jurídicos.

La persona reclamante indicó en su queja que no había consentido que se le notificase a través de medios electrónicos y, por lo tanto, para conocer el motivo del aviso remitido por la Diputación, envió un escrito al Servicio de Información y Asistencia al Contribuyente (en adelante SIAC).

Así, en fecha 13 de junio, el SIAC respondió a la persona reclamante indicándole que:

“A este respecto le informamos que desde el 1 de enero de 2021 es obligatorio el cumplimiento telemático de todas las obligaciones tributarias, incluidas las formales (Decreto Foral 100/2020, de 24 de noviembre, de modificación del Reglamento de Gestión, 1. Disposición Adicional).

En estos supuestos es obligatorio usar vías telemáticas en la relación con el Departamento de Hacienda y Finanzas, incluyendo la recepción de las notificaciones y el suministro de información correspondientes a las operaciones realizadas a partir del 1 de enero de 2021.

Para cualquier aclaración sobre cómo realizar el trámite puede ponerse en contacto con nuestro Call Center, número de teléfono 94 612 55 00”.

La persona reclamante explica que es una persona jubilada y que no se considera un obligado tributario que deba relacionarse a través de la vía electrónica con la





Diputación Foral en los términos expuestos en el Reglamento de gestión de los tributos del Territorio Histórico de Bizkaia.

2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración a la DFB-BFA en la que solicitó conocer el motivo por el cual el SIAC del Departamento de Hacienda y Finanzas había indicado a la persona reclamante que, en su caso, resultaba obligatorio relacionarse a través de medios electrónicos con la administración para acceder a una notificación.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta de la administración en el que se concretan las razones de la contestación aportada por el SIAC y se fundamenta la normativa aplicable al supuesto planteado en la queja.

A este respecto, la DFB-BFA refiere que es correcto lo indicado en la respuesta del SIAC y añade que el citado Decreto Foral 100/2020 que figura en la contestación remite al Decreto Foral 112/2009, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de gestión de los tributos del Territorio Histórico de Bizkaia cuyo artículo 36 apartado 2 establece: *"La Administración tributaria podrá establecer que el cumplimiento de determinadas obligaciones tributarias, así como la relación con el departamento de Hacienda y Finanzas, se efectúe de manera exclusiva a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, al margen de cuál sea la condición de las y los obligados tributarios, con prestación de las labores de asistencia que faciliten dicho cumplimiento previstas en el artículo 32 de este Reglamento".* (El subrayado es del Ararteko).

Además, establece expresamente dicha obligación para el supuesto del artículo 36.3.d), que es precisamente objeto de aplicación al presente caso: *"otros distintos de los anteriores, cuando así se establezca en la normativa propia de cada tributo o en la que se regulen las obligaciones tributarias formales o las de suministro de información".* (El subrayado es del Ararteko).

Continúa la administración motivando su respuesta y, así, refiere que en el presente caso la normativa que resulta de aplicación es la propia Norma Foral 13/2013, de 13 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (en adelante IRPF) y el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia, 47/2014, de 8 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del IRPF, que detallan el proceder de la administración tributaria y del obligado tributario en relación con la presentación de la declaración de IRPF, ejercicio 2022, que fue lo que originó la presente queja.





Una vez expuesto el marco normativo que la DFB-BFA considera aplicable al caso, posteriormente describe las interacciones mantenidas con la persona reclamante en el ámbito del procedimiento que suscita la reclamación.

En síntesis, la administración detalla que, con motivo de la campaña de la declaración del Impuesto de las Renta de las Personas Físicas del ejercicio 2022, el Departamento de Hacienda y Finanzas puso a disposición de la persona reclamante, a través de la sede electrónica, el borrador de su declaración de IRPF, en virtud de la norma foral reguladora del impuesto.

A continuación, la DFB-BFA detalla lo que sucede en el supuesto de una manifestación expresa de conformidad o disconformidad con el borrador de la declaración de la renta con resultado a devolver, disponible en la sede electrónica.

Concluye la administración indicando que la persona contribuyente presentó su declaración manifestando su conformidad expresa con el borrador de la declaración y por lo tanto, resulta de aplicación lo dispuesto en el art.75.bis.1.a) 2º párrafo del Reglamento del IRPF: *"En el supuesto previsto en el párrafo anterior, cuando la liquidación provisional que se dicte contenga el mismo resultado que la declaración presentada, no será preceptiva la notificación expresa de dicha liquidación provisional, de acuerdo con lo dispuesto en el primer inciso del art. 100.4 de la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, y el procedimiento iniciado mediante declaración al que se refiere el art. 122 de la mencionada Norma Foral se entenderá finalizado por el ingreso mediante transferencia bancaria"*.

Así, la liquidación provisional resultante de la declaración de IRPF, ejercicio 2022, fue ingresada por parte de la DFB-BFA en la cuenta bancaria de la persona reclamante, no resultando necesaria, por tanto, una notificación expresa al efecto.

La DFB-BFA finaliza su escrito de respuesta señalando que, aunque no resultaba necesaria una notificación expresa de la liquidación provisional, eso no quiere decir que no fuera posible practicar dicha notificación expresa. Y así, el Departamento de Hacienda y Finanzas procedió a depositar en la sede electrónica de la DFB-BFA, la liquidación provisional, lo que motivó que la persona reclamante recibiera el mismo día un correo electrónico en el que se le indicaba que tenía una notificación pendiente de leer en la sede electrónica y que, si no accedía en un plazo determinado, la notificación se considerada rechazada y, por lo tanto, plenamente válida a efectos jurídicos.

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, al Ararteko le interesa destacar, en primer lugar, la respuesta del SIAC del Departamento de Hacienda y Finanzas a su consulta sobre la obligatoriedad de acceder a la sede electrónica de la DFB-BFA para conocer una notificación dictada por la administración. El SIAC indicó a la persona reclamante que *“desde el 1 de enero de 2021 es obligatorio el cumplimiento telemático de todas las obligaciones tributarias, incluidas las formales (Decreto Foral 100/2020, de 24 de noviembre, de modificación del Reglamento de Gestión, 1. Disposición Adicional)”*.

Disposición adicional que establece una obligación general de cumplir con las obligaciones tributarias y de relacionarse con el Departamento de Hacienda y Finanzas exclusivamente por medios telemáticos en los siguientes términos:

“Uno. A partir del 1 de enero de 2021, y para aquellos supuestos en los que la obligatoriedad de utilización de la vía telemática no se encontrara ya establecida con carácter previo, será obligatorio el cumplimiento por vía telemática de todas las obligaciones tributarias, incluidas las formales, correspondientes a los impuestos cuyos periodos impositivos, o de liquidación o declaración, se inicien a partir del 1 de enero de 2021, o que se devenguen desde esa fecha, según el caso. En estos supuestos, será igualmente obligatorio relacionarse con el departamento de Hacienda y Finanzas por vía telemática, incluida la recepción de las notificaciones por dicha vía.

Esta misma obligación, de cumplimiento de obligaciones y de relación con el departamento de Hacienda y Finanzas por vía telemática, incluida la recepción de las notificaciones por dicha vía, resultará igualmente aplicable a las obligaciones generales de suministro de información correspondientes a las operaciones realizadas a partir del 1 de enero de 2021. Dos. Mediante Orden Foral del diputado foral de Hacienda y Finanzas se establecerá la relación de obligaciones tributarias que deberán cumplirse exclusivamente utilizando medios telemáticos, así como, en su caso, las condiciones de cumplimiento y las exclusiones relativas a las mismas”.

El informe emitido por la administración incide en la citada respuesta del SIAC, y además, aclara que el [Decreto Foral de la DFB-BFA 112/2009](#), de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de gestión de los tributos del Territorio Histórico de Bizkaia *“establece expresamente dicha obligación para el supuesto del artículo 36.3.d), que es precisamente objeto de aplicación al presente caso: “otros distintos de los anteriores, cuando así se establezca en la normativa propia de cada*





tributo o en la que se regulen las obligaciones tributarias formales o las de suministro de información”.

Así, la DFB-BFA fundamenta la obligatoriedad de la persona reclamante de relacionarse con la administración pública a través de medios electrónicos en el presente supuesto porque resulta de aplicación la normativa propia del tributo, concretamente la Norma Foral 13/2013, de 13 de diciembre, del IRPF, y el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia, 47/2014, de 8 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del IRPF, que, según dice la administración *“detallan el proceder de la Administración tributaria y del obligado tributario en relación con la presentación de la declaración de IRPF, ejercicio 2022, que fue lo que originó la presente queja.”*

2. En este punto, el Ararteko estima oportuno traer a colación lo previsto en el Reglamento del IRPF aludido por la administración modificado mediante el [Decreto Foral 22/2023](#), de 7 de marzo, de la DFB-BFA por el que se modifican el Reglamento del IRPF y el Reglamento de gestión de los tributos del Territorio Histórico de Bizkaia.

El preámbulo de la disposición motiva la modificación normativa en la consolidación de un modelo ágil, cercano y sencillo que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias y dice:

“(…) No obstante lo anterior, habiendo tenido lugar dos campañas del IRPF desde la implantación de este nuevo modelo de gestión, considerando la experiencia en su aplicación y atendiendo, asimismo, al reciente pronunciamiento del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, y al continuo afán de mejora y de satisfacción de los intereses de la ciudadanía, se regulan ex novo diversas cuestiones de carácter técnico en el Reglamento del IRPF y en el Reglamento de gestión de los tributos, cuyo objetivo es la consolidación del modelo de gestión de los tributos de la Hacienda Foral de Bizkaia y conseguir, más si cabe, que aquel se afiance entre la ciudadanía de nuestro Territorio Histórico como un modelo cercano, ágil y sencillo para que las y los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias.

Es precisamente la sencillez, agilidad y cercanía del sistema lo que justifica la voluntad de la Diputación Foral de Bizkaia de, mediante las siguientes mejoras técnicas, instaurar de forma definitiva el modelo de gestión mencionado.

Así, en primer lugar, en el artículo 1 del presente Decreto Foral se modifica el Reglamento del IRPF para introducir en su artículo 73 los diferentes medios de que dispone la ciudadanía para el cumplimiento de la obligación de presentar





declaración por el Impuesto, desarrollando con mayor exhaustividad el medio presencial (...)” (El subrayado es del Ararteko).

El artículo 73 citado en el preámbulo dice con respecto a la obligación de declarar:

“Artículo 73. — Obligación de declarar

1. Las y los contribuyentes estarán obligados a presentar declaración por este Impuesto según lo dispuesto en el artículo 102 de la Norma Foral del Impuesto.

2. (...).

3. (...).

4. Para el cumplimiento de la obligación prevista en el apartado 1 anterior, las y los contribuyentes podrán utilizar los siguientes medios:

a) Digital, a través de la sede electrónica y de la aplicación de software para su utilización en dispositivos móviles puesta a disposición por la Administración tributaria.

b) Telefónico.

c) Presencial, en los términos previstos en el artículo 73 quater de este Reglamento”. (El subrayado es del Ararteko).

De la lectura del precepto mencionado, se observa que las personas obligadas tributarias pueden cumplir sus obligaciones a través de medios presenciales. Por lo que la respuesta del SIAC pudiera no ser acorde a la realidad normativa o, en su defecto, matizable. En otras palabras, se podría haber facilitado información más fidedigna y acorde a la necesidad y expectativa de una persona mayor, con cercanía, agilidad y sencillez.

Esta norma, en su voluntad de hacer más sencillo y cercano el cumplimiento de las obligaciones tributarias a las personas, también prevé, en relación con la práctica de las notificaciones, que:

“Artículo 74. — Notificaciones

De acuerdo con lo previsto en el artículo 107.3 de la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, las notificaciones relativas a los procedimientos relacionados con la presentación de la declaración y con la liquidación de este Impuesto se realizarán utilizando medios electrónicos a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, mediante comparecencia en dicha sede electrónica. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, se procederá a la notificación por correo ordinario a las y los contribuyentes que no hayan accedido al contenido de la notificación puesta a su disposición en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, excepto que se trate de contribuyentes que hayan determinado como medio preferente la notificación por medios electrónicos o que deban cumplir con sus obligaciones tributarias y de relacionarse con el departamento de Hacienda y





Finanzas a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de gestión de los tributos del Territorio Histórico de Bizkaia”.

A este respecto, el Ararteko tiene a bien traer a colación las previsiones que recoge la disposición final segunda de este Decreto Foral 22/2023, que señala que la norma entrará en vigor *“al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de Bizkaia”* (es decir, el 11 de marzo de 2023), *“siendo de aplicación a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha y a los que se hubieran iniciado con anterioridad cuyo acto de finalización no hubiera adquirido firmeza, siempre que la aplicación de las disposiciones resulte más beneficiosa para los y las contribuyentes”*. Destaca, en todo caso, que, para los procedimientos iniciados anteriormente, debe interpretarse su aplicación de la manera más favorable a la persona contribuyente. El Ararteko observa que, y aparentemente, la persona reclamante no eligió el medio electrónico para relacionarse con la administración, como se razonará posteriormente.

Conviene recordar que la modificación normativa antedicha se produjo como consecuencia del pronunciamiento 14/2022 del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco de 9 de febrero de 2022 ([ECLI:ES:TSJPV:2022:14](#)) que anuló varios artículos del Reglamento del IRPF en su redacción dada por el Decreto Foral 12/2021 de la DFB-BFA, en concreto, el artículo 73, porque ampliaba la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración a todas las personas físicas, sin realizar la justificación requerida por el [artículo 14.3](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC).

Artículo que dispone, con respecto al derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas:

“Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

2. (...).

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede





acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”.

Ciertamente, por razón de la materia puede surgir el debate sobre el alcance de lo previsto en la [DA1ª](#) de la LPAC que dispone:

“Disposición adicional primera. Especialidades por razón de materia.

1. Los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales por razón de la materia que no exijan alguno de los trámites previstos en esta Ley o regulen trámites adicionales o distintos se regirán, respecto a éstos, por lo dispuesto en dichas leyes especiales.

2. Las siguientes actuaciones y procedimientos se regirán por su normativa específica y supletoriamente por lo dispuesto en esta Ley:

a) Las actuaciones y procedimientos de aplicación de los tributos en materia tributaria y aduanera, así como su revisión en vía administrativa”. (El subrayado es del Ararteko).

3. La reciente Sentencia 3295/2023 del Tribunal Supremo de 11 de julio de 2023¹ (RC 6391/2021) ha abordado y fijado doctrina sobre la obligación indiscriminada de relacionarse electrónicamente con la administración tributaria en territorio común, impuesta mediante una Orden del Ministerio de Hacienda² por la que se aprobaban los modelos de declaración del IRPF y del Impuesto sobre el Patrimonio. La sentencia señala que el tenor literal de la [disposición adicional primera](#) de la LPAC determina que, si hay regulación específica tributaria, ésta sea de preferente aplicación, quedando desplazada la del procedimiento administrativo común. No obstante, también ha precisado que el [artículo 7.2](#) de la Ley General Tributaria también señala que *“Tendrán carácter supletorio las disposiciones generales del derecho administrativo y los preceptos del derecho común”*.

De este modo, el Alto Tribunal centra la discusión en determinar si el artículo 14 de la LPAC es *“de aplicación directa, o en su caso supletoria, y si concurren las circunstancias para su aplicación supletoria, además del valor que pueda tener como elemento interpretativo de las normas del ordenamiento jurídico tributario sobre la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración tributaria”*.

El Tribunal Supremo examina la normativa tributaria y establece:

¹ [ECLI:ES:TS:2023:3295](#)

² [Orden HAC/277/2019](#), de 4 de marzo, por la que se aprueban los modelos de declaración del IRPF y del Impuesto sobre el Patrimonio

"La primera conclusión sería que la Orden HAC/277/2019 impugnada, podría ser de aplicación preferente a las previsiones del art. 14.3 LPAC siempre y cuando sus previsiones encuentren suficiente sustento en las normas tributarias de rango legal, lo que nos lleva a determinar el tratamiento de la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración tributaria en el ordenamiento jurídico tributario, singularmente en la Ley General Tributaria y leyes tributarias aplicables.

Debemos comenzar por precisar el alcance del principio de reserva de ley respecto a las obligaciones formales. Así, el art. 8 LGT, establece que se regularan en todo caso por ley «[...] h) La obligación de presentar declaraciones y autoliquidaciones referidas al cumplimiento de la obligación tributaria principal y la de pagos a cuenta [...]»". (El subrayado es del Ararteko).

La Norma Foral Tributaria de Bizkaia³ igualmente refleja en el artículo 7.h que se regularán en todo caso por Norma Foral "La obligación de presentar declaraciones y autoliquidaciones referidas al cumplimiento de la obligación tributaria principal y la de pagos a cuenta".

La Abogacía del Estado sustentaba la medida adoptada y la habilitación, mediante disposición reglamentaria, con rango de Orden.

La Sala, sin embargo, limita esa posibilidad señalando que:

"...el art. 98.4 LGT debe interpretarse en relación con el art. 96.2 LGT, derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración, que dispone: «[...] 2. Cuando sea compatible con los medios técnicos de que disponga la Administración tributaria, los ciudadanos podrán relacionarse con ella para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento [...]».

Es indudable que tanto por su posición sistemática como por su contenido, el art. 96.2 LGT expresa un auténtico principio general del ordenamiento jurídico tributario. Sistemáticamente está situado en la regulación de los principios generales de los procedimientos de aplicación de los tributos, concretamente en el Título III, y dentro de su Capítulo I, Principios Generales, en la Sección IV, que lleva por rúbrica "Tecnologías informáticas y telemáticas". Y en cuanto a su contenido, la mera lectura del art. 96.2 LGT evidencia que el legislador ha reconocido en el mismo el derecho de los ciudadanos, que no obligación, a utilizar los medios electrónicos, y el deber de la Administración de promover su utilización.

³ [Norma Foral 2/2005](#), de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia.

En efecto, el apartado 1 del mismo art. 96 señala que la Administración tributaria “promoverá” la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que la Constitución y las leyes establezcan. Pero el verbo “promover” significa, según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, impulsar el desarrollo o la realización de algo, no imponer el resultado. Por tanto la Administración puede realizar acciones que propicien y faciliten la consecución de determinado objetivo, en este caso la utilización de “técnicas y medios electrónicos, informáticos y medios telemáticos”, pero no puede imponer su utilización obligatoria a los ciudadanos, en tanto que obligados tributarios, a los que, como reconoce el art. 96.2 LGT, se les reconoce el derecho a relacionarse con la Administración, y a hacerlo con las garantías necesarias a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, pero no la obligación de hacerlo, no desde luego como resultado de esta norma, cuyo significado como principio general de ordenamiento jurídico tributario resulta patente.

(...) proclamado en el art. 96.2 LGT el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración, no cabe interpretar que la habilitación legal del art. 98.4 LGT, al igual que la contenida en el art. 96.5 LIRPF o en el art. 117 RGAT, permitan al Ministro de Hacienda establecer con carácter general una obligación allí donde el art. 96.2 LGT establece un derecho. Y eso es, cabalmente, lo que hace la Orden HAC/277/2019, impugnada, pues el sometimiento a la obligación de presentar telemáticamente la declaración se dirige a todo el potencial colectivo de obligados tributarios por un impuesto que, como es el caso del IRPF, alcanza a la generalidad de las personas físicas que realicen el hecho imponible, sin distinguir ninguna condición personal que justifique que se imponga la obligación de declarar y liquidar por medios electrónicos”. (El subrayado es del Ararteko).

Por lo dicho anteriormente, señala que para ampliar a otros colectivos de los actuales la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración tributaria, se deben de cumplir los mismos requisitos del artículo 14.3 de la LPAC, artículo de aplicación supletoria al no tener la legislación tributaria una regulación específica para realizar la conversión del derecho a una obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración y finalmente dictamina:

“...declaramos como doctrina jurisprudencial que no es ajustada a Derecho la imposición a los obligados tributarios de relacionarse electrónicamente con la Administración, recogida en la Orden HAC/277/2019, de 4 de marzo, pues se establece de manera general para todos los obligados tributarios sin determinar los supuestos y condiciones que justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que se imponga tal obligación, que constituye una excepción al derecho de los



ciudadanos a ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento, reconocido en el art. 96.2 LGT".

En opinión del Ararteko, el contenido de la sentencia citada merece una reflexión, en la medida en que la obligatoriedad de relacionarse con la administración a través de medios electrónicos exige determinar los supuestos y condiciones que la justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos. La doctrina jurisprudencial destaca que la obligatoriedad es una excepción al derecho a relacionarse con la administración a través del medio elegido por la ciudadanía.

En el contexto de la queja planteada, cabe destacar que la atención ciudadana se proporciona a una persona jubilada, de edad avanzada, por lo que parece oportuno remarcar la necesidad de acercar a la ciudadanía la prestación del servicio público y facilitar una adecuada asistencia que permita salvar la brecha digital que provoca la digitalización de la administración.

El Ararteko en el Estudio "*Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas. 2021*"⁴ ya señaló los efectos y consecuencias de la brecha digital que podía provocar en ciertos colectivos la transformación tecnológica de la administración, y la necesidad de adoptar medidas para facilitar la transición de lo presencial a lo digital.

Así, en las conclusiones se recomendó, entre otros aspectos, "***Definir y aprobar una estrategia de transición para el fomento del uso de los medios electrónicos que incorpore un acompañamiento a la ciudadanía y que preste atención específica a las necesidades de aquellos colectivos susceptibles de encontrarse en situación de vulnerabilidad digital, tales como las personas mayores, o de vulnerabilidad económica.***"

De este modo, el Ararteko considera recomendable que la administración evalúe previamente la situación y capacidad de los colectivos vulnerables a los que pretenda imponer la obligación de relacionarse con la administración por vía electrónica.

De igual manera, los canales de atención ciudadana constituyen el primer eslabón de contacto de la administración con la ciudadanía, por lo que resulta deseable formar de manera específica al personal del SIAC para que facilite a los colectivos vulnerables el ejercicio de sus derechos y la comprensión de sus obligaciones,

⁴ <https://www.ararteko.eus/es/administracion-digital-y-relaciones-con-la-ciudadania-su-aplicacion-las-administraciones-publicas-vascas>



especialmente cuando precisen utilizar medios electrónicos para relacionarse con la administración.

4. Por otro lado, llama la atención del Ararteko la explicación aportada por la administración para motivar el envío de un aviso de puesta a disposición de una notificación en sede electrónica y las consecuencias o efectos jurídicos de su acceso o rechazo en plazo.

Del argumento expuesto, parece desprenderse que el envío del aviso fue una mera deferencia para con el administrado y que realmente no era necesaria la práctica de la notificación. Sin embargo, esta institución discrepa pues considera que una notificación siempre debe practicarse, cuando se trata de un acto administrativo que afecta a los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía, o en caso contrario, no practicarse.

En otras palabras, si la administración considera que la actuación administrativa de liquidación provisional resultante de la declaración de la renta no afecta a los derechos e intereses legítimos del contribuyente, entonces, quizá no debería practicarse la notificación ni enviar el aviso de puesta a disposición con la advertencia de las consecuencias jurídicas que produce el acceso o el rechazo a la misma en un plazo determinado. Esta consideración cobra especial importancia si el acceso puede comportar para el reclamante una carrera de obstáculos electrónicos prácticamente insalvable derivado de su falta de conocimientos informáticos y de conceptos técnicos utilizados por la administración en su comunicación, como vía telemática, sede electrónica, ..., entre otros.

Además, la persona reclamante ya señaló no haber consentido relacionarse con la administración a través de medios electrónicos por lo que, en este punto, conviene estudiar cuál sería la forma adecuada para la práctica de notificaciones relacionadas con la tramitación del tributo.

En este sentido, cabe citar nuevamente la sentencia del TSJPV 14/2022 de 9 de febrero⁵, que declaró la nulidad del artículo 73 respecto a la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente con la Administración.

Dicha nulidad arrastró también la del artículo 74 porque el órgano judicial dictaminó que *"como hemos indicado la obligación de relacionarse exclusivamente a través de la sede electrónica, que se contiene en el art. 73.1 del DF es nula, y, por lo tanto, no puede tampoco sostenerse la obligación general o universal a todo el colectivo de personas físicas residentes habitualmente en Bizkaia de recibir*

⁵ [ECLI:ES:TSJPV:2022:14](#)



notificaciones exclusivamente en la sede electrónica". (El subrayado es del Ararteko).

Así, el Decreto Foral de la DFB-BFA 22/2023, de 7 marzo, por el que se modifican el Reglamento del IRPF y el Reglamento de Gestión de los Tributos del Territorio Histórico de Bizkaia introdujo un párrafo adicional al artículo 74 del reglamento del IRPF (DF 47/2014) que establece:

"Artículo 74 Notificaciones

De acuerdo con lo previsto en el artículo 107.3 de la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, las notificaciones relativas a los procedimientos relacionados con la presentación de la declaración y con la liquidación de este Impuesto se realizarán utilizando medios electrónicos a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, mediante comparecencia en dicha sede electrónica.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, se procederá a la notificación por correo ordinario a las y los contribuyentes que no hayan accedido al contenido de la notificación puesta a su disposición en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, excepto que se trate de contribuyentes que hayan determinado como medio preferente la notificación por medios electrónicos o que deban cumplir con sus obligaciones tributarias y de relacionarse con el departamento de Hacienda y Finanzas a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de gestión de los tributos del Territorio Histórico de Bizkaia". (El subrayado es del Ararteko).

A tenor del precepto citado, el Ararteko considera que una mera manifestación de conformidad con el borrador de declaración de la renta no constituye una prueba efectiva y real de que la persona contribuyente ha elegido la vía electrónica para relacionarse con la DFB-BFA y así practicar notificaciones por ese medio.

En conclusión, en el caso presente podría haberse entendido finalizado el procedimiento con el ingreso de la cuota tributaria mediante transferencia bancaria sin necesidad de notificar la liquidación provisional. O, asumida voluntariamente su práctica por la oficina gestora del IRPF, la notificación se debería haber efectuado en los términos expuestos en el artículo 74 del reglamento regulador del tributo modificado por [Decreto Foral 22/2023](#), esto es, por correo ordinario.

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 eleva a la Diputación Foral de Bizkaia la siguiente





Recomendación

- Impartir formación interna al personal del Servicio de Atención Ciudadana de la DFB-BFA con objeto de que la información proporcionada a la ciudadanía resulte ajustada a la legalidad aplicable, además de cercana y comprensible, especialmente para los colectivos afectados por la brecha digital.
- Evaluar la situación y capacidad de los colectivos vulnerables por la brecha digital con objeto de motivar y justificar si realmente es posible obligarles a relacionarse con la administración a través de medios electrónicos.
- Practicar las notificaciones de acuerdo con el medio elegido por la ciudadanía no obligada a relacionarse con la administración a través de medios electrónicos.

