



Resolución 2023R-1753-23 del Ararteko, de 23 de noviembre de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que envíe siempre avisos informativos de puesta a disposición de notificaciones en sede electrónica.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite una queja de un ciudadano relativa a la disconformidad con el procedimiento de notificación electrónica en los trámites administrativos de la concesión de ayudas para rehabilitación de vivienda.

La persona reclamante explicó en su queja que forma parte de una comunidad de propietarios que acordó realizar unas obras de reforma de la envolvente del edificio con el fin de llevar a cabo una mejora de la eficiencia energética. La comunidad decidió solicitar una ayuda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco para beneficiarse del programa de medidas financieras para actuaciones protegibles en materia de rehabilitación de viviendas, edificios, accesibilidad y eficiencia energética habilitado por la administración para obras comunitarias.

De este modo, la comunidad inició la tramitación administrativa de petición de ayuda para rehabilitación en obras de comunidad a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco.

El promotor de la queja explicó al Ararteko que la comunidad, en el marco de la tramitación del expediente de ayuda, recibió avisos informativos de notificaciones de la administración que permitieron la comparecencia en sede electrónica para conocer los actos dictados por el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco.

Los citados avisos informativos fueron inicialmente recibidos en el correo electrónico facilitado al efecto a la administración como medio para conocer la tramitación del expediente de ayuda.

Sin embargo, detalla la persona reclamante que la comunidad no recibió un aviso informativo de notificación de la resolución de un recurso de alzada de fecha 21 de diciembre de 2022 dictada por la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco. Como consecuencia expiró el plazo para acceder al contenido de la resolución y, por lo tanto, una vez transcurridos diez días naturales, se produjo el rechazo y el posterior cierre del expediente.





2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco mediante la cual requirió la documentación o acreditación del envío del aviso informativo al correo electrónico de la persona interesada relativo a la puesta a disposición de la notificación de resolución del precitado recurso en la sede electrónica.

En caso de que el citado aviso no se hubiera remitido por la administración, el Ararteko preguntó sobre los motivos técnicos y/o jurídicos que hubieran impedido enviar el aviso informativo de la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta de la administración en el que trasladó que no se había practicado el aviso informativo de puesta a disposición de la notificación que suscita la presente queja.

En concreto, la administración señaló que el motivo de la falta de práctica del aviso informativo se debió a un error mecanográfico de la administración, porque la notificación de la resolución del recurso se realiza desde una aplicación diferente al resto de notificaciones y es, precisamente en esa aplicación, en la que se no se apuntaron los datos de contacto de la persona representante de la comunidad de personas propietarias. Es decir, cuando la comunidad presentó la solicitud de ayudas de rehabilitación, indicó los datos de contacto (email, entre otros) de la persona representante de la comunidad. Desde el departamento, se incluyó correctamente en la aplicación informática relativa a los trámites, los datos de contacto de esta persona, pero por error no se hizo así en la aplicación relativa a los recursos. Por este motivo la persona promotora de la queja no recibió el aviso de la notificación de la resolución del recurso.

Por otro lado, la administración argumenta en su informe de respuesta que:

"de acuerdo con el artículo 41.6 in fine de la Ley 39/15 "La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida". Es por ello que la actuación de este Departamento ha sido plenamente ajustada a derecho, dado que la notificación sí fue cursada, y la misma respetó el contenido del artículo 40 y siguientes de nuestra ley rituaría, tales como lo preceptuado en el artículo 43.2 in fine que dispone que "Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido".





Para sustentar la interpretación citada, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco adjunta capturas de pantalla de la sede electrónica con datos del expediente de ayudas tramitado con la comunidad de propietarios, en las que figuran la notificación de la resolución del recurso creada el 21 de diciembre de 2022, que el 1 de enero de 2023 la notificación fue expirada (a los 10 días naturales) y que el 3 de enero de 2023 consecuentemente se cerró el expediente.

Finalmente, la administración indica al Ararteko que se ha de tener en cuenta que:

“en el expediente de referencia el contenido de la notificación continúa incluso a día de hoy accesible para la comunidad pese a que el expediente se encuentre cerrado, de tal forma que no se impidió la posible vía judicial. El cierre del expediente tan solo impide la presentación de nueva documentación en vía administrativa.

Nótese, igualmente, que pese a que en la captura de pantalla se haga referencia al "aviso sobre notificación de resolución de recurso", la misma no fue realizada en este caso por la ausencia de datos¹. Sin embargo, la aplicación informática tiene efectivamente previsto el aviso automático de la notificación de la resolución del recurso”.

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

Consideraciones

1. A la luz de los antecedentes expuestos, el Ararteko estima oportuno realizar distintas consideraciones relacionadas con el **principio de legalidad** al que debe someter su actuación la administración y con el **principio de eficacia**, con objeto de dirimir si la falta de práctica de avisos de puesta a disposición de notificaciones se acomoda a una actuación correcta de la administración.

El [artículo 103](#) de la Constitución Española impone el sometimiento pleno de la actividad administrativa a la Ley y al Derecho. Según dispone el [preámbulo](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC) *“La materialización de estos principios se produce en el procedimiento, constituido por una serie de cauces formales que han de garantizar el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de los*

¹ Subrayado del Ararteko



ciudadanos y las empresas, que deben ejercerse en condiciones básicas de igualdad en cualquier parte del territorio, con independencia de la Administración con la que se relacionen sus titulares”.

2. El **principio de legalidad** se regula en el [artículo 5](#) de la Ley 3/2022 de 12 de mayo del Sector Público Vasco en los siguientes términos:

“Artículo 5. Principios de actuación.

1. Sin perjuicio de los principios que rigen la organización y el funcionamiento propio de cada ámbito institucional, todos los sujetos integrantes del sector público vasco observarán en su actuación los siguientes principios generales:

(...)

b) De legalidad, como principio que rige toda actuación de las administraciones públicas y entidades integradas en el sector público y, en particular, el ejercicio de las funciones que les son encomendadas conforme a la distribución competencial establecida en el ordenamiento jurídico”.

En el caso presente, el problema acaecido se produce en el marco de la relación electrónica con la persona interesada, por lo que conviene traer a colación lo dispuesto en el primer párrafo del [artículo 68](#) de la citada ley por cuanto establece *“La administración electrónica, en términos generales, se define como una herramienta y vía para alcanzar la proximidad, transparencia, celeridad y eficiencia. La administración electrónica no excluirá el modelo de estructura y servicio de la administración ordinaria. (...)”*. (El subrayado es del Ararteko).

El artículo 68 concreta posteriormente los principios a los que debe ajustarse el uso de medios electrónicos en la actuación del sector público de Euskadi en sus relaciones con la ciudadanía, entre los que destacan:

“(...)

a) Principio de igualdad, con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para las ciudadanas y ciudadanos que se relacionen con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi por medios no electrónicos, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de medios electrónicos.

(...)

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

(...)”.

El Ararteko considera oportuno recordar estos principios de igualdad y de legalidad porque, en primer lugar, la igualdad efectiva de trato hacia la ciudadanía comporta



que la elección de un medio u otro para relacionarse con la administración no debe comportar restricciones o discriminaciones.

Además, el principio de legalidad exige que se mantenga la integridad de las *"garantías jurídicas de la ciudadanía en su relación electrónica con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi"* por lo que la actuación administrativa debe respetar los requisitos del procedimiento también a través de medios electrónicos.

En el caso presente, la persona reclamante explicó al Ararteko que, en el curso de un mismo procedimiento administrativo, recibió avisos de puesta a disposición de notificaciones electrónicas en algunas fases de la tramitación y en otras no. Como consecuencia, estaba pendiente de los avisos, y al no recibir el correspondiente a la resolución de recurso no tuvo conocimiento de la notificación depositada en la sede electrónica.

La propia administración aclara en su informe de respuesta que se produjo un error informático que conllevó la falta de envío del aviso de puesta a disposición de la notificación en sede electrónica.

Por lo tanto, el Ararteko conviene en analizar seguidamente si la administración respetó la legalidad en el marco de un procedimiento administrativo sustentado a través de medios electrónicos y si el envío de avisos informativos resulta un requisito indispensable para conocer el acto dictado por la administración.

3. Con respecto a las **condiciones generales para la práctica de las notificaciones** el [artículo 41.6](#) de la LPAC dispone:

"6. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida". (El subrayado es del Ararteko).

El [artículo 43.1](#) 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) señala en materia de avisos de puesta a disposición de notificaciones:

"Artículo 43. Aviso de puesta a disposición de la notificación.



1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas, organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes enviarán al interesado o, en su caso, a su representante, aviso informándole de la puesta a disposición de la notificación bien en la Dirección Electrónica Habilitada única, bien en la sede electrónica o sede electrónica asociada de la Administración, u Organismo o Entidad o, en su caso, en ambas.

La falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado voluntariamente al efecto, o a ambos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El interesado se hace responsable, por la comunicación a la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, el interesado está obligado a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación por parte del interesado no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos.

El aviso regulado en este apartado sólo se practicará en caso de que el interesado o su representante hayan comunicado a la Administración un dispositivo electrónico o dirección de correo electrónico al efecto". (El subrayado es del Ararteko).

El [artículo 89](#) 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 en sus apartados 1 a 4 sobre el aviso de puesta a disposición de la notificación:

"1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, la Administración enviará aviso a la persona interesada o, en su caso, a su representante, informándole de la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica.

2. La falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

3. El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que la persona interesada o su representante haya comunicado al efecto voluntariamente, o a ambos.





4. Con la comunicación a la Administración, la persona interesada se hace responsable de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, la persona interesada está obligada a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos". (El subrayado es del Ararteko).

Si bien la entrada en vigor del citado decreto de administración electrónica de Euskadi se produjo con posterioridad a los hechos consignados en la queja, interesa mencionarlo porque reproduce la legislación básica y constituye actualmente la referencia normativa aplicable a la administración general de Euskadi.

Los preceptos citados dicen expresamente que las administraciones *"enviarán el aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado"; "enviará aviso a la persona interesada o, en su caso, a su representante, informándole de la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica"* y, en opinión del Ararteko, establecen una garantía impuesta de manera obligatoria para la administración. (El subrayado es del Ararteko).

De este modo, cuando el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco argumenta en su respuesta que, a pesar de reconocer el error y la falta de práctica del aviso, su actuación se ajusta a derecho porque la normativa dice que *"la falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida"* el Ararteko no comparte esa interpretación porque considera que se ha de relacionar con lo dispuesto en el [artículo 43](#) RAFME (y 89.4 del decreto de administración electrónica de Euskadi) que se pronuncia en los siguientes términos:

"(...) El interesado se hace responsable, por la comunicación a la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, el interesado está obligado a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación por parte del interesado no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos. (...)".





Así, el legislador ha venido a aclarar en qué escenario debe considerarse plenamente válida la notificación cuando el aviso **enviado** por la administración no se materializa.

Se trata del contexto en el que la persona interesada no aporta correctamente sus datos de contacto como el correo electrónico y el número de teléfono móvil, no los actualiza o no los revisa, en cuyo caso, que la consecuencia jurídica de la no recepción del aviso será únicamente imputable a la persona interesada y no conllevará responsabilidad para la administración

De este modo, el envío del aviso de puesta a disposición de una notificación es una garantía que, en opinión del Ararteko, debe practicarse en todo caso y de manera incondicionada.

De atender el argumento del departamento de que se trata de una opción para la administración, es lógico pensar que sitúa en mejor posición jurídica a quien elige ser notificado en papel porque conocerá el contenido de la resolución o el acto dictado por la administración en su domicilio sin realizar esfuerzos de otra índole.

Sin embargo, aquél que elija la vía electrónica como medio de relación con la administración, en caso de no recibir avisos informativos, estará en peor situación, ya que se encontrará en la tesitura de tener que **consultar todas las sedes electrónicas de todas las administraciones con las que se relaciona, diariamente, para conocer si existe alguna notificación a su disposición.**

El Ararteko estima que dar por válida esta posibilidad describiría un modelo administrativo electrónico anacrónico construido a favor de la administración y no al revés, por lo que no parece acomodarse al principio de simplicidad que debe presidir el desarrollo de la administración electrónica ([art. 68](#) Ley del sector público de Euskadi). Y en apariencia, tampoco tendría buen encaje con lo previsto en el artículo 41.1 LPAC que establece *“Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía”*. (El subrayado es del Ararteko).

En suma, la práctica de avisos representa una garantía de conocimiento de la notificación y, en el supuesto de la queja analizada, fue la vía elegida, aportada, y consentida por la persona interesada que completó sus datos de contacto de correo electrónico para recibir avisos, actuando confiadamente en recibirlos.

A mayor abundamiento, la persona reclamante aportó al Ararteko una copia de los datos que figuran en la sede electrónica de la administración donde se refleja expresamente que eligió la vía electrónica para relacionarse con la administración.





Se aprecia que figura su correo electrónico para recibir avisos y a continuación, figura un texto de la administración que indica literalmente *“Ha dado su consentimiento para que estos datos de comunicación y aviso se utilicen de forma predeterminada en sus relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco”*.

El párrafo citado genera una confianza en la persona interesada de que la administración efectivamente realizará aquello que dice en la sede electrónica.

Una confianza reforzada a tenor de los avisos anteriormente recibidos por la persona reclamante en el marco de la tramitación del mismo expediente, pero truncada con la ausencia de aviso referente a la resolución del recurso planteado.

La garantía legal relativa a la práctica de aviso de puesta a disposición de notificaciones genera a las personas interesadas una confianza legítima en el cumplimiento de la administración pública de su obligación. Una confianza legítima que debe respetar la administración en su actuación como principio general aplicable de acuerdo con lo dispuesto en el [artículo 3.1.e\)](#) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP).

4. El principio de eficacia, esencial en toda organización, constituye un imperativo del Estado social de Derecho que proclama la Constitución, en cuya virtud se impone que la administración, como ente gestor al servicio de la comunidad, no sólo tiene que satisfacer las necesidades colectivas, sino que ha de hacerlo eficazmente.

La falta de práctica de avisos de puesta a disposición de notificaciones, cuando la persona interesada ha solicitado su recepción y la espera legítimamente, puede afectar a la eficacia de la actuación de la administración y, en consecuencia, a la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Además, parece comportar una actuación irregular de la administración contraria al principio de buena administración tal y como se refleja en recientes resoluciones judiciales.

El Tribunal Superior de Justicia de Baleares, mediante sentencia 95/2023 de 31 de enero de 2023² ha señalado en el fundamento jurídico segundo con respecto a la falta de práctica de aviso informativo y a su eficacia:

“(...). Pues bien, la intrascendencia que la Administración de la Comunidad Autónoma da en el presente juicio a la irregularidad en la práctica del aviso de

² [ECLI:ES:TSJBAL:2023:95](#)

la notificación, ante todo, es una posición contraria al principio de buena administración e incluso a sus propias disposiciones normativas entonces vigentes.

(...)

La validez atañe a los elementos intrínsecos del acto, en tanto que la eficacia concierne a los requisitos extrínsecos o aplicabilidad, es decir, al momento en que el acto apto es susceptible de aplicación.

Como es sabido, la vocación de eficacia inmediata con la que nacen todos los actos administrativos puede aplazarse cuando el acto debe ser notificado.

La plena producción de efectos de los actos administrativos requiere por tanto el cumplimiento del presupuesto de su eficacia, es decir, requiere de la notificación regular del acto administrativo.

La notificación tiene por objeto dar a conocer a los interesados las resoluciones o acuerdos que afecten a sus derechos o intereses.

La notificación es, pues, un instrumento para que el interesado conozca el acto de la Administración, siendo deber de sus órganos la correcta realización de la misma, con lo que es obligado tenerla por inexistente ante cualquier insuficiencia, confusión o duda sobre su realización, sobre las personas a las que se practicó o sobre la fecha en la que se produjo.

Como es natural, la importancia de la notificación y la necesidad de practicarla regularmente radica en hacer posible que los interesados puedan defender sus derechos e intereses legítimos

Las garantías de la notificación están vinculadas con el principio de buena fe y con el derecho fundamental de tutela judicial efectiva.

En efecto, la notificación se configura como una garantía sometida a requisitos formales con el fin, en primer lugar, de evitar la indefensión material de los administrados.

Por consiguiente, siempre es crucial la estricta observancia de los requisitos de la notificación (i) para que la notificación surta plenos efectos, y (ii) para que, a partir de la notificación, el acto sea plenamente eficaz.

(...)

A la vista de lo dispuesto en el artículo 43 de la LPAC, es imprescindible que el interesado cuente con la posibilidad real de acceder a la notificación en ese plazo de diez días. Para ello es igualmente imprescindible que el interesado tenga conocimiento de la existencia de la notificación. Y para asegurar esa posibilidad el artículo 41.6 de la LPAC ha incorporado como una más de las condiciones generales para la práctica de las notificaciones electrónicas el envío de un aviso a la dirección de correo electrónico.

A partir de ahí, y garantizada también -artículos 9.3 y 24.1 de la Constitución- la seguridad jurídica y el derecho fundamental a la no indefensión, en definitiva, la previsión de que la falta de aviso no impide que la notificación electrónica sea considerada plenamente válida ha de entenderse que comprende -únicamente- todos los casos en que la Administración actuante pueda justificar

persona vulnerable o dependiente. (...). Sin embargo, la propia doctrina constitucional expresada en la STC 84/2022, de 27 de junio de 2022, ha matizado que, en determinados supuestos, la falta de recepción del aviso de notificación adquiere particular relevancia, no porque ello determine per se la invalidez de las notificaciones efectuadas en la dirección electrónica habilitada, sino porque esa circunstancia impide al recurrente tener conocimiento de que se ha producido una notificación en la dirección electrónica habilitada. (...). En estas condiciones, el principio de buena administración exigiría la remisión de un aviso que permita a la representante del interesado tener conocimiento de la comunicación, lo cual en ningún momento hizo la Administración, de modo que el solicitante solo tuvo conocimiento de que se había archivado el expediente cuando la trabajadora designada como representante remitió sendos correos a la Oficina de Extranjería para ver el estado en que se encontraba el expediente (f. 42 EA), constando que se le facilitó la información en fecha 4 de febrero de 2021, cuando ya había transcurrido el plazo del recurso de reposición. En consecuencia, apreciando que la falta de remisión del aviso produjo una situación material de indefensión al demandante, procede estimar en parte el recurso de apelación, en tanto que el expediente debe tramitarse para resolver sobre si procede la concesión del permiso solicitado, acordando la retroacción del expediente a fin de que se tramite en legal forma a los efectos de resolver sobre la procedencia de la autorización". (El subrayado es del Ararteko).

Como colofón de lo anterior, cabe citar la doctrina constitucional que ha servido de base para los órganos judiciales citados para interpretar la cuestión suscitada sobre las consecuencias de la falta de práctica de avisos informativos relativos a notificaciones, y en último término, con respecto a la eficacia del acto administrativo que se pretende notificar.

Así, la sentencia del Tribunal Constitucional (en adelante, STC) 84/2022, de 27 de junio⁴, introduce una diferenciación entre validez y eficacia y establece que la falta de envío del aviso puede afectar al derecho a la defensa y, en el caso de un procedimiento sancionador, a ser informado de la acusación.

"Pese a lo expuesto, en el presente supuesto afirmamos que la falta de recepción de los avisos de notificación adquieren particular relevancia, no porque ello determine per se la invalidez de las notificaciones efectuadas en la dirección electrónica habilitada, sino porque esa circunstancia impidió al recurrente tener conocimiento de la asignación de oficio de una dirección electrónica habilitada; de que, a través de ese medio fue requerido para que

⁴ [ECLI:ES:TC:2022:84](#)



aportara la información reflejada en los antecedentes de esta resolución; y finalmente, de que, ante la falta de respuesta por su parte, le fue incoado un procedimiento sancionador, respecto de cuya tramitación y resolución final fue desconocedor hasta la apertura de la vía de apremio”.

La STC 84/2022 dictamina finalmente que es la administración la que actuó negligentemente al no verificar los datos de correo electrónico suministrados por la interesada, es decir, que no actuó con la diligencia debida al tratarse de un procedimiento sancionador.

“...consideramos que la actividad desplegada por la administración no ha sido respetuosa con el derecho a la defensa y el derecho a ser informado de la acusación que se reconocen en el art. 24.2 CE. Achacar al demandante la responsabilidad de que no llegara a ser conocedor de la dirección electrónica habilitada que le fue asignada, del contenido del requerimiento y de las demás comunicaciones practicadas por vía electrónica, con fundamento en la forma en que trazó la letra “v” al escribir su dirección de correo electrónico en la declaración formulada el 16 de diciembre de 2016, supone conferir a esta circunstancia unas consecuencias manifiestamente desproporcionadas, vistos los efectos adversos producidos en el procedimiento sancionador. (...).

La concurrencia de los factores apuntados lleva a considerar que, ante lo infructuoso de las comunicaciones practicadas por vía electrónica, la administración debería haber desplegado una conducta tendente a lograr que las mismas llegaran al efectivo conocimiento del interesado, pues a ello viene obligada conforme a la síntesis doctrinal expuesta. (...). Sin embargo, no consta que aquella realizara ninguna verificación, a fin de asegurarse de que esa dirección correspondía realmente al demandante y, en consecuencia, en ella iba a poder recibir los avisos que ulteriormente le fueran remitidos”.

En materia de notificaciones administrativas, una de las cuestiones que tiene en cuenta la jurisprudencia a la hora de examinar la eficacia de las notificaciones administrativas es el grado de diligencia demostrada tanto por el interesado como por la administración.

El Ararteko tuvo oportunidad de recordar a ese departamento mediante Resolución 2023R-966-22 del Ararteko de 27 de junio de 2023⁵ la doctrina jurisprudencial que permite comprobar el grado de diligencia mínimamente exigible desplegado por la administración a la hora de practicar notificaciones.

⁵ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-966-22-del-ararteko-de-27-de-junio-de-2023>



Así, en el caso presente, el error técnico que impidió el envío del aviso informativo de puesta a disposición de una notificación es imputable a la administración y, como consecuencia, la persona interesada no tuvo conocimiento efectivo de la resolución dictada por la administración.

Por lo tanto, a la luz de la jurisprudencia citada, el Ararteko considera que la falta de aviso informativo produjo una indefensión material contraria al principio de buena administración porque no actuó con la diligencia debida para cumplir los requisitos legales necesarios para la práctica de notificaciones.

5. Finalmente, como último aporte que podría coadyuvar a evitar problemas técnicos como el explicado por la administración, que impidió el envío del aviso de puesta a disposición, el Ararteko estima oportuno citar el [artículo 90](#) del Decreto de administración electrónica de Euskadi, el cual desarrolla el [artículo 41.3](#) del RAFME y prevé la creación de una base de datos corporativa de personas usuarias de los servicios públicos, *"que constituirá la base de datos de contacto de la ciudadanía, común para todos los servicios públicos y todos los procedimientos"*.

Además, establece que *"Todos los sistemas de información, sea cual sea el colectivo de la ciudadanía destinataria deberán utilizar dicha base de datos corporativa"*.

La base de datos creada con datos de contacto facilitados por las personas interesadas tendría como fin la recepción de comunicaciones y notificaciones en los siguientes canales:

"a. Canal presencial: los datos necesarios para las comunicaciones y notificaciones postales en el caso de las personas físicas que elijan este canal y no estén obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

b. Canal electrónico: los datos necesarios para las comunicaciones y notificaciones electrónicas que se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica, incluidos el dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico".

El Ararteko considera que, la creación de una única base de datos como la contemplada en el decreto para su consulta por los distintos órganos y entidades vinculadas del Gobierno Vasco, podría facilitar la práctica de avisos informativos a la ciudadanía sin que se produzcan errores técnicos que devengan en consecuencias jurídicas no deseadas para las personas interesadas.





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, se formula al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Asegurar en todos los procedimientos el envío de avisos informativos de puesta a disposición de notificaciones en sede electrónica independientemente del canal elegido por la persona interesada para relacionarse con la administración.
- Dejar sin efecto la resolución de la administración ante la indefensión material causada por la falta de envío de aviso informativo correspondiente a una notificación electrónica.

