



Arartekoaren 2024R-269-24 Ebazpena 2024ko martxoaren 21ekoa. Honen bidez, Energiaren Euskal Erakundeari (EEE) gomendatzen zaio izapidetzeko onartu dezala kexagileak epe barruan bitarteko elektronikoen bidez egin nahi izan zuen laguntza-eskaera, zeina ez baitzen gauzatu administrazioaren egoitza elektronikoen gorabehera batengatik.

Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzerako onetsi zuen herritar batek egindako kexa ez zegoelako ados Energiaren Euskal Erakundearen (EEE) egoitzan laguntzak eskatzeko funtzionamenduetarekin.

Zehazki, adierazi du 2023ko abenduaren 30ean EEEn laguntza izapidetzen hasi zela elektronikoki. Laguntzak honela du izena: "Bizitegi-sektorean sistema termiko berriztagarriak ezartzeko, energia berriztagarria biltzeko eta autokontsumorako pizgarrien programa" Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoen bitartez <https://www.euskadi.eus/sede-electronica/>.

Kexagileak azaldu duenez, beharrezko dokumentazioa erantsi zuenean eta bakarrik "Sinatu eta bidali" botoia sakatzea falta zitzaionean, botoi hori ez zegoen erabilgarri.

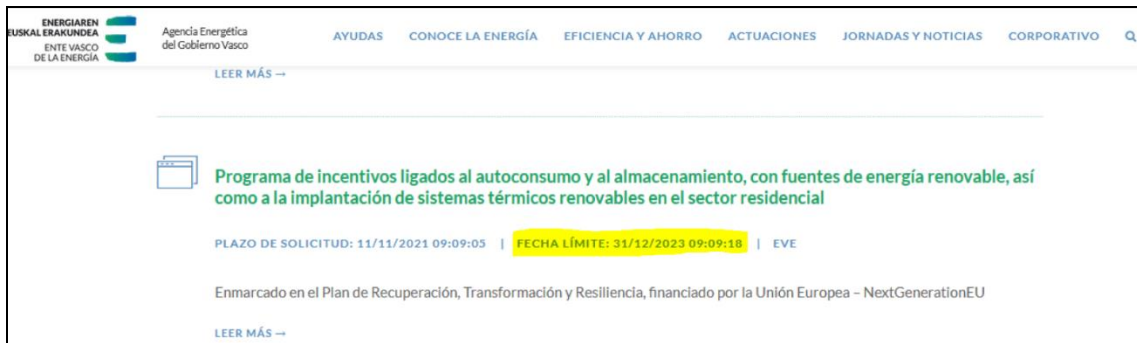
Jarraian, kexagileak gertatutakoa deskribatzeko aurkeztu zuen pantaila-irudi bat azaltzen da:



Egoera horren aurrean, kexagileak adierazi du ziurtatu zuela oraindik ez zegoela epearen barruan laguntza eskatzeko eta hala, egiaztatu zuen abiarazitako izapidean



bertan adierazten zela laguntza eska zezakeela 2023ko abenduaren 31ra arte eta, EEEn webgunean, ordu muga ere ezartzen zen, abenduaren 31ko 9:09, kexagileak aurkeztu duen honako pantaila irudi honetan azaltzen den bezala:



Gero, kexagileak erabaki zuten mezu bat bidaltzea EEEn webguneko harremanetarako formularioaren bidez, laguntza eskatzeko eta gertatutakoaren inguruko azalpen bat lortzeko. Kexagileak bide horren bidez bidalitako mezua kopia aurkeztu zuten.

Gainera, kexagileak adierazi zuten 2023ko abenduaren 31n bi dei egin zituela EEEn harremanetarako zenbakira. Bi deietan adierazi zioten ordutegitik kanpo zegoela, baina ahots-mezu bat utz zezakeela grabatuta. Lehenengo deian, identifikatu ostean, bere egoera azaldu zuten eta laguntza eskatzen utz ziezaiotela eskatu zuten. Bigarren deian, egoitza elektronikoan egindako izapidetan esleitu zitzaion eta administrazio horretako "Nire karpeta" eremuan agertzen zen laguntza-eskaeraren kodea (1208001) utzi zuten.

Ez ziotenez erantzun bere telefono bidez eta harremanetarako formularioaren bidez bidalitako mezuei, kexagileak Arartekoari azaldu zion 2024ko urtarrilaren 4an EEEn deitu zuela; identifikatzeko eskatu zioten eta arazoa azaldu zuten

Elkarrizketa horretan, EEEn jakinarazi zuten webgunean laguntzak gauzatzeko zegoen arazo informatiko bat zela eta ezin zuela eskaera "Sinatu eta bidali", baina berau izapidetzeko epea egun bat luzatu zela, hau da, 2024ko urtarrilaren 2ra arte.

Epearen luzapen horri dagokionez, kexagileak adierazi du ez zitzaiola ezer jakinarazi, bere eskaera ixteke bazegoen ere egoitza elektronikoan. Era berean, ez du argitaratuta ikusi administrazio horren bide batean ere. Hala, adierazi du EEEn webgunean oraindik 2023ko abenduaren 31 agertzen dela epemuga bezala kexa espedienteari dagokion laguntza-eskaera aurkezteko.

Azkenik, kexagileak adierazi duenez, 2024ko urtarrilaren 4an EEEn egindako deian adierazi zitzaion ez zegoela aurretik harremanetarako formularioaren bidez





bidalitako bere mezu elektronikorik edo bere mezurik, alabaina, 2024ko urtarrilaren 5ean EEEn erantzun bat jaso zuen posta elektronikoa bidez, eta hortaz ondorioztatzen da bere komunikazioa jaso egin zela.

Aipatutako erantzun horretan errepikatu zitzaion epea luzatu egin zela 2024ko urtarrilaren 2ra arte, 2023ko abenduaren 31n konpondutako akats informatiko bat zela. Zehazki, honako hau adierazi zitzaion:

“Kontsultari dagokionez, jakinarazitako gorabehera informatikoa abenduaren 31n konpondu zen, eta abenduaren 31 egun baliogabea izan zenez, aplikazioa irekita egon zen eskaerak aurkezteko lehenengo egun baliodunera arte (2024ko urtarrilaren 2a)”.

2. Kexan azaldutako egitateak ikusita, Arartekoak laguntzeko eskaera egin zion EEEn, eta, horren bidez, txosten bat eskatu zuen zehaztasunez azaltzen zuena administrazioaren egoitza elektronikoa zer arazo egon zen kexagileari eragotzi ziona eskatutako laguntza izapidetzea. Zehazki, jakin nahi izan zuen zer arazo gertatu zen, noiz detektatu zen, zer neurri hartu ziren arazoa zuzentzeko eta zein egunetan konpondu zen akats informatikoa.

Horrez gain, Arartekoak galdetu zuen ea zergatik EEEn ez zion jakinarazi edo lagundu 1208001 espediente-kodeko laguntza izapidetzen hasi zen kexagileari, aukera baitzegoen izapidea 2024ko urtarrilaren 2an jarraitzeko eta amaitzeko.

Bestalde, Arartekoak azalpen zehatza eskatu zuen arazo informatikoa ukitutako pertsona interesdun guztiei laguntzak eskatzeko epea 2024ko urtarrilaren 2ra arte luzatzeari buruz jakinarazteko erabilitako bitartekoari eta kanalari buruz.

Azkenik, Arartekoak jakin nahi izan zuen ea EEEn zergatik jotzen duen egun baliodontzat 2024ko urtarrilaren 2a kexa-espediente honetan hizpide den laguntza bide elektronikoz eskatzeko.

3. Egindako laguntzeko eskaerari erantzuteko, erakunde honen erregistroan sartu zen EEEn Arartekoaren galderei erantzunez egindako txostena.

Lehenik eta behin, zuzenbide pribatuko erakunde publikoa den EEEn erantzun zuen ezen, 2023ko abenduaren 31 igandea izan zela, eta, beraz egun ez balioduna administrazio gaitarako, aplikatuta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 30.2 artikulua. EEEn Laguntzen Arloko arduradunei jakinarazi zitzaion, egun horretako 10:00ak aldera, eskaerak aurkezteko Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa sartuta zeudenei plataformak ez ziela uzten eskaerarik aurkezten honako honi lotuta: *“Energia-iturri berriztagarrien bidezko autokontsumoari eta biltegiatzeari eta bizitegi-sektorean*





sistema termiko berriztagarriak ezartzeari lotutako pizgarri-programan". EEEk egin zuen horretarako deialdia zuzendari nagusiaren 2021eko irailaren 22ko ebazpen bidez¹.

Informazio hori jaso eta berehala, EEEko Laguntzen arduradunak Eusko Jaurlaritzaren elektronikoaren arduradunekin harremanetan jartzen saiatu ziren gorabehera hori ahalik lasterren konpontze aldera.

Nahiz eta egun baliogabea izan, eta horrek inplikaturako askotariko arduradunekin harremanetan jartzeko zailtasunak eragin, ordu bi inguru baino ez zen behar izan gorabehera konpontzeko (hau da, laguntzen eskaera berriak erregistratu ahal izan ziren). Gorabehera konpondu ondoren hizpide den laguntzen programari lotuta erregistratutako lehenengo eskaera 2023ko abenduaren 31ko 12:24:35ean sartu zen.

Halaber, EEEk azaldu duenez, APELen 30.5 artikuluan xedatutakoaren arabera, eskaerak aurkezteko epea egun baliogabe batean amatu zenez, hizpide den epea hurrengo egun baliodunera arte luzatu zen, hau da, 2024ko urtarrilaren 2ra arte. EEEk dio Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren webguneak berak, laguntzen eskaerak aurkezten diren webguneak, elegia, zera diola: *"Aurkezpen-epaeren azken eguna baliogabea denean, hurrengo egun baliodunara zabaltzen dela ulertzen da"*².

Informatze aldera, EEEk adierazi duenez, 2023ko abenduaren 31tik 2024ko urtarrilaren 2ra bitarte Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren bidez 132 eskaera egokiro jaso ziren hizpide den laguntzen programari lotuta (77 abenduaren 31n, 3 urtarrilaren 1ean eta 52 urtarrilaren 2an).

Azkenik, EEEk Arartekoari azaltzen dio ezen, interesdunak abenduaren 30 eta 31n Interesdunari Arreta emateko EEEren Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako saiakerei lotuta, kontuan hartu behar dela urtarrilaren 2tik aurrera aurreko hiru egun baliogabeetan zehar (abenduaren 30 eta 31 eta urtarrilaren 1a) posta elektronikoa bidez jasotako kontsultak erantzuten joan zirela, beroriek jasotako ordenaren arabera.

Beraz, uste dugunez baditugula beharrezkoak diren egitateak eta zuzenbide-elementuak, honako gogoeta hauek egin nahi ditugu:

¹ [2021eko urriaren 1eko EHAA, 197. zk. \("Laguntza-Programa"\).](#)

² <https://www.euskadi.eus/egutegia-data-eta-ordu-ofiziala/web01-sede/eu/>



Gogoetak

1. Azaldutako aurrekariekin bat etorriz, hizpide den kexa funtsatzen duen egitatea da herritar bat izapide bat egiten saiatu zela Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren bitartez, eta ezin izan zuela egin, administrazio publikoari egotz dakioken gorabehera informatiko baten ondorioz.

Hori horrela, Arartekoaren iritziz, lehenik eta behin, argitu behar da eskaera bat zer modutan eta zer baldintzatan aurkeztu behar den, eta, horrez gain, interesdunak eta administrazioak zer epe bete behar duten, dagozkien betebeharrak juridikoak zehazte aldera.

Hizpide den kasuan, interesduna laguntza izapidetzen saiatu zen administrazioak ezarritako epea amaitu baino lehen, hau da, 2023ko abenduaren 31ko 23:59ak baino lehen, **eta bitarteko elektronikoaren bidez**.

Laguntzen deialdia egiteko ebazpenak zera zehazten zuen eskaerak aurkezteko epeari buruz³:

“Laguntza-programa honetarako laguntza-eskaerak aurkezteko epea 2021eko azaroaren 11ean hasiko da indarraldia amaitzen den arte, 2023ko abenduaren 31era arte, hain zuzen ere”.

Hortaz, aurkezteko mugaeguna abenduaren 31 zen, eta ez ondorengo data bat.

Alabaina, aurrekarietan azaldu eta egiaztatu denez, gorabehera informatiko bat gertatu zen, administrazioak berak onartu duen bezala, materialki ezineko bihurtu zuena kexagileak ezein eskaera aurkeztea.

EEEk erantzuteko txostenean Arartekoari erantzun zion kexagilea aipatutako izapidea egiten saiatu zen eguna (igandea, hilak 31) baliogabea zela administrazioaren kontuetarako, APELen 30.2 artikuluan xedatutakoaren babesean, eta, lege horren 30.5 artikuluan ezarritakoaren arabera, esaerak aurkezteko epea egun baliogabe batean amaitu zenez, epe hori hurrengo egun baliodunera arte luzatu zela, hau da, 2024ko urtarrilaren 2ra arte.

³ [EBAZPENA, 2021eko irailaren 22koa](#), Energiaren Euskal Erakundeko zuzendari nagusiarena, energia-iturri berriztagarrien bidezko autokontsumoari eta biltegi-erakundeetara eta bizitegi-sektorean sistema termiko berriztagarriak ezartzeari lotutako pizgarri-programa arautzen duten oinarriak onartzen, deitzen eta argitaratzen dituen, Suspertze, Eraldatze eta Erresilientzia Planaren esparruan.





Interpretazio hori funtsatzeko, administrazioak dio Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren webguneak berak, laguntzen eskaerak aurkezten diren webguneak, elegia, honako hau diola: *“Aurkezpen-epareen azken eguna baliogabea denean, hurrengo egun baliodunara zabaltzen dela ulertzen da”*.

Egia da epeak zenbatzeko moduak EEEk aipatutako artikuluen arabera izan behar duela, **betiere eskaerak benetan egiteko aukera egon bada**, eta une horretatik aurrera administrazioak ofizioski sustatu behar du izapidea, eta ebazteko epeak bete (sei hilabete dirulaguntzen deialdia egiteko ebazpenak 8.2 apartatua zehazten duenez).

Hau da, izapiderako epareen zenbaketa horrek administrazioa behartzen du; ez, ordea, interesduna.

Arartekoa ez dator bat aurrekoarekin, eta uste du hizpide den kasua APELen [31.2 artikuluan](#) xedatutakoaren arabera interpretatu behar dela, interesduna bide elektronikoaren bitartez eskaera aurkezten saiatu baitzen:

“Administrazio edo organismo bakoitzaren erregistro elektronikoak, epeen zenbaketarako, irispide-egoitza elektronikoaren data eta ordu ofiziala izango du; behar diren segurtasun-neurriak izango ditu haren osotasuna bermatzeko, eta modu irisgarrian eta ikusteko moduan agertu beharko du.

Erregistro elektronikoak erregela hauen arabera funtzionatu du:

a) Aukera emango du dokumentuak aurkezteko urteko egun guztietan, eguneko hogeita lau orduetan.

b) Egun baliodunetan jarritako epeen zenbaketarako, eta interesdunek epeak betetzeari dagokionez, egun baliogabean aurkeztutakoa hurrengo egun balioduneko lehen orduan aurkeztutzat joko da, non eta arauen batek ez duen espresuki onartzen egun baliogabean jasotzea”. (Arartekoak azpimarratu du).

Aurrekoarekin bat etorritik, Herritarrei arreta integral eta multikanala emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren [85. artikulua](#) (Euskadiko administrazio elektronikoaren dekretua) honako hau ezartzen du:

“85. artikulua. – Epeak zenbatzea.

1. – Epeak zenbatzeko, dokumentu bat erregistro elektroniko orokorrean egun baliogabean aurkezten bada, hurrengo egun balioduneko lehen orduan aurkeztutzat joko da, non eta arauen batek ez duen espresuki onartzen dokumentua egun baliogabean jasotzea. Sarrerako idazpenean, jasotze-egun eta -ordu modura, hurrengo egun balioduneko zero orduak eta segundo bat inskribatuko da.





2.– Administrazio-organoen bidez beharrezko epeak zenbatzen hasteko, erregistro elektronikoren aurkeztutako data eta ordua hartuko dira kontuan, eta idazkia, eskabidea edo komunikazioa aurkeztu zuenari horren berri emango zaio. (Arartekoak azpimarratu du).

Arauan xedatutakoaren babesean, eta halaber beharrezko izan behar duenez, Eusko Jaurlaritzaren informazio-webguneak⁴ berriaz adierazten du **bidez elektronikoki aurkeztu ahal direla eskaerak, idazkiak eta komunikazioak urteko edozein egunetan eta ordutan**.

Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua (RAFME) onesten duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 11. artikulua zera xedatzen du:

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

Azken batean, interesdunak lortu izan balu eskaera bitarteko elektronikoen bidez aurkeztea, administrazio horren erregistroan benetan sartuko litzateke hurrengo egun baliodunean, EEEK ofizioz izapidetzeko epea zenbatzen hasteko.

Alabaina, jadanik azalduenez, ezin izan zuen eskaera hori gauzatu, nahiz eta bitarteko elektronikoen bidez deialdiak eskaerak aurkezteko ezarritako epearen barruan edozein egunetan eta ordutan egiteko gai izan beharko zukeen, hau da, 2023ko abenduaren 31 baino lehen.

Aurrez arrazoitutakoari lotuta, Auzitegi Gorenaren 1375/2022 Epaia aipatu behar da, urriaren 25ekoa⁵, erregulazio horren xedea deskribatzen baitu epeak zenbatzeari dagokionez, izapidetzeko bultzada atzeratu dadila saihesteko tresna dela esanda eta, horrela, arau zehatzak ezartzeko aukera ematen dutenak ezagutzeko administrazioak zer datatik ebatzi behar dituen prozedurak.

Bosgarren oinarri juridikoan honako hau ezartzen du:

"(...) La tesis contraria a la que sostenemos crea un zona de incertidumbre y confusión lesiva de la seguridad jurídica (artículo 9.3 de la CE), toda vez que la fecha de presentación --"la entrada en el registro electrónico de la Administración y Organismo competente" (artículo 117.3 de la Ley 39/2015)--

⁴ <https://www.euskadi.eus/egutegia-data-eta-ordu-ofiziala/web01-sede/eu/>

⁵ Auzitegi Gorenaren 1375/2022 Epaia, urriaren 25ekoa [ECLI:ES:TS:2022:3800]

, ante la Administración General del Estado deviene irrelevante, pues no será nunca la fecha de inicio del plazo de un mes, será siempre una fecha posterior, imprevista y desconocida para el ciudadano: aquella en que el órgano encargado de resolver reciba desde el registro electrónico la solicitud.

(...)

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

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

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

2. Aurrekoa ikusita, Arartekoak onartu behar du administrazioak ahalegina egin duela detektatutako arazoa konpondu eta gaia ikuspegi antiformalista batetik ebazteko. Hala ere, defendatzaile honen iritziz, jokabide hori ez dator bat prozeduraren betekizunekin; izan ere, urtarrilaren 1ean eta 2an aurkeztutako eta izapidetzera onartzeko eskaerak ez zuten bete deialdian eskaerak aurkezteko ezarritako epea,

Beste era batera esanda, Arartekoak ulertzen du ezen, interesdun horiek deialdian ezarritako epean saiakera egin ez bazuten, nahiz eta horrela egin behar, eta



geroago bitarteko elektronikoen bidez lortu bazuten, ez zituztela bete eskaera aurkezteko epearen betekizunak.

Alderdi horrek eragin nabarmena du kexagilearen eskubideen interesen gainean; izan ere, laguntzen deialdian azaltzen denez, *“eskaerak jasotzen diren ordena zehatzaren arabera izapidetu eta aztertuko dira”*, eta, beraz, administrazioak laguntzak emateko ebazpenak eman beharko zituzkeen segidako lehia-prozedura baten bidez deialdian ezarritako aurrekontu-kreditua agortu arte (laguntzen deialdiaren ebazpenaren 8.1 puntua).

Egoera horrek diskriminazio-egoeran jartzen du kexagilea, aurkezteko epea bete ez zuten interesdunek beren aldeko ebazpenak jaso ditzaketelako eta posizio juridiko hobea izan dezaketelako laguntza jasotzeko kexagilearekin alderatuta, nahiz eta berak eskaera epe barruan egin.

3. Nolanahi ere, gorabehera informatikoaren ondorioz, administrazioak interpretatu zuen eskaerak aurkezteko epea egun bat luzatu behar zela izandako akats informatikoagatik.

APELen 32. artikulua zera dio luzapenari buruz:

“32. artikulua. Epea luzatzea

1. Administrazioak, ofizioz edo interesdunek eskaturik, luza dezake ezarritako epea, manuren batek kontrakoa ez badio, komenigarritzat jotzen bada eta hirugarren batzuen eskubideei kalterik egiten ez bazaie. Epearen erdia izan daiteke luzapena, gehienez ere. Epea luzatzeko erabakia interesdunei jakinarazi behar zaie.

2. (...).

3. Epea igaro baino lehen egin behar du interesdunak epea luzatzeko eskaera, eta epearen barruan hartu behar da hari buruzko erabakia ere. Inoiz ez da luzatuko amaituta dagoen epe bat. Epeak luzatzeari edo hori ukatzeari buruzko erabakien kontra ezin daiteke errekurtsorik jarri, hargatik eragotzi gabe prozedura amaitzen duen ebazpenaren kontra dagokiona jartzeko aukera.

4. Gorabehera teknikoren batek eragotzi badu dagokion sistemak edo aplikazioak ohi bezala funtzionatzea, arazoa konpontzen den bitartean, amaitu ez diren epeak luzatzea erabaki ahal izango du Administrazioak. Egoitza elektronikoan argitara eman beharko du, bai gertatutako gorabehera teknikoak, bai bete gabeko epea zehazki zenbat luzatzen den”. (Arartekoak azpimarratu du).

Aipatutako araua ikusita, honako ondorio hauek atera behar dira:

- lehenik eta behin, epea ezin da luzatu berori iraungi bada;





- bigarrenik, nahiz eta ofizioz edota interesdunek eskatuta erabaki, jakinarazi egin behar da, eta hori ez zen inola ere egin;
- azkenik, eta are garrantzitsuago, gorabehera tekniko bat egonez gero iraungi gabeko epe baten barruan, epea luzatu daiteke, baina egoitza elektronikoan argitaratu behar dira nola gorabehera hala epearen luzapena.

Kasu honetan, jarduketak ez zuen aipatutako betekizunetako bat ere bete.

Behin gorabehera informatikoa detektatu ondoren, ez zen epea luzatu iraungi baino lehen, interesdunei ez zitzaien jakinarazi eta ez zen arazoa deskribatu administrazioaren egoitza elektronikoan. Betekizun hori berariaz dago jasota RAFMEren [11.1.g\) artikuluan](#), egoitza elektronikoen eta lotutako egoitzen zerbitzu eta edukiei buruzkoan, eta zera adierazten du herritarrei eman beharreko gutxieneko edukiari buruz:

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

lido beretik, Euskadiko administrazio elektronikoaren dekretuan jasota dago gorabehera teknikoen berri emateko betebeharra ([31.5.e\) artikulua](#)):

“e) Sistemaren edo aplikazioaren ohiko funtzionamendua eragozten duen edozein intzidentzia teknikori buruzko informazioa, bai eta, inguruabar horren ondorioz organo eskudunak hala erabaki badu, amaitu gabe dagoen epea luzatzeari buruzko informazioa ere”.

4. Arartekoaren iritziz, laguntzen eskaerak epez kanpo izapidetzeko onartzea, eta aldi berean epe barruan aurkeztutakoa ez onartzea, administrazioari egotz dakioken gorabehera informatiko baten ondorioz (hori frogatuta geratu da administrazio horretan eta defendatzaile honetan ere bai), legezketasunaren printzipioaren aurkako jokabidea da, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoari buruzko maiatzaren 12ko 3/2022 Legean administrazio elektronikoaren printzipioei buruzko [68. artikuluan](#) hauxe dago ezarrita printzipio horri lotuta:

“c) Legezketasun-printzipioa, herritarrek berme juridiko guztiak izan ditzaten Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin dauzkaten harreman elektronikoetan”.

Are gehiago, Arartekoaren iritziz, administrazioak laguntza eman behar die herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzeko orduan, APELen [12. artikuluan](#) ezarritakoarekin bat. Kexagileak laguntza hori eskatu zuen izandako arazo





informatikoagatik, baina ez zioten eman nahiz eta aurrez aipatutakoarekin bat administrazioari aplikatzekoak zitzaizkion betekizun administratiboak ez bete.

Hori horrela, Arartekoak ulertzen du egoitza elektronikoen titularra izan behar dela egoitza horretan agertzen den informazioaren integritatearen, egiatasunaren eta eguneraketaren arduraduna, RAFMEren [12.1 artikuluan](#) jasotakoarekin bat:

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

Hori dela eta, defendatzaile honen iritziz, administrazioak izandako eragozpen guztiak baztertu behar zituen kexagileak laguntza eskuratzeko eskaera aurkezteko aukera izateko.

lido horretatik, honako hau dio APELen 20. artikulua izapidearen erantzukizunari buruz:

“20. artikulua. Izapideen erantzukizuna.

1. Gaiak ebazteko edo bideratzeko ardura duten administrazio-unitateetako arduradunak eta administrazio publikoetako langileak dira, zuzenean, izapideen erantzule, eta hartu beharreko neurriak hartuko dituzte izapideetan sor daitezkeen oztopoak kentzeko, interesdunek eragozpenik, zailtasunik edo atzerapenik izan ez dezaten beren eskubideez baliatzeari edo beren interes legitimoak errespetatzeari dagokionez. Hartu beharreko neurriak hartuko dituzte, beraz, prozedurak izapidetzean okerrik ez izateko eta, izan bada, ezabatzeko.

2. Interesdunek erantzukizun hori galdatzeko eska diezaiokete ukitutako pertsonala mendean daukan administrazio publikoari”. (Arartekoak azpimarratu du).

Azken batean, Arartekoak uste du administrazioaren sistema informatikoetan izandako gorabehera batek ezin duela eragin babesgabetasunik interesdunentzat, ezta administrazio-prozedura bitarteko elektronikoen bidez behar bezala funtzionatzeko bermearen galerarik ere. Bestela “autoritarismo informatikoa” gertatu dela esan genezake, eta horrek administrazioari baino ez dio onurarik sortzen. Aitzitik, Arartekoak uste du administrazio-ereduak, sistema informatikoak barne, herritarra gogoan izanda eraiki behar direla, ez kontrara.





Defendatzaile honek aurrez arrazoitutakoari gaineratu behar zaio Auzitegi Gorenaren 39/2024 Epai eman berria, urtarrilaren 15ekoa⁶, honako hau ezartzen baitu:

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

(...)

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

Ondorioz, aurrez azaldutakoarekin bat, Arartekoak jotzen du EEEK izapidetu egin behar duela kexagilea bitarteko elektronikoak erabiliz aurkezten saiatu zen laguntza-eskaera, ezin izan zuena egin horren erantzule den administrazioaren egoitza elektronikoan izandako gorabehera teknikoagatik. Gorabehera tekniko horren erantzukizuna administrazioari soilik egotz dakiok, eta, legezketasunaren printzipioa betetzeko eta segurtasun juridikorik eza saihesteko, inola ere ez du babesgabetasunik eragin behar prozeduraren betekizunak betetzen saiatzeko beren eskubideak egikaritzen dituzten herritarrentzako.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako gomendio hau egin zaio Energiaren Euskal Erakundeari:

⁶ Auzitegi Gorena. 39/2024 Epai, urtarrilaren 15ekoa [\[ECLI:ES:TS:2024:91\]](#)



GOMENDIOA

Izapidetzeko onartu dezala kexagileak epe barruan bitarteko elektronikoen bidez egin nahi izan zuen laguntza-eskaera, zeina ez baitzen gauzatu administrazioaren egoitza elektronikoen gorabehera batengatik.

