

Efectos de las Leyes 39/2015 y 40/2015 en el ámbito tributario, con especial referencia al procedimiento inspector

Posición jurídica del contribuyente en las relaciones electrónicas con la AEAT

Bilbao, 3-4-2017

Mercedes Navarro Egea

Profesora de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Murcia.

Miembro de la AEDAF



1. E-administración en las Leyes 39 y 40/2015



- ✓ Más eficacia
- ✓ Más transparencia
- ✓ Más garantista



*“la **tramitación electrónica** no puede ser una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la **actuación habitual de las Administraciones**”*

Ley 30/1992 (impulso e-A) → Ley 11/2007 → Leyes 39 y 40/2015

Justificación:

Adaptación del procedimiento administrativo común al contexto histórico y a la realidad social → Avanzada digitalización de la sociedad española

Observación:

Las relaciones con la Administración son el cauce para el ejercicio de derechos y obligaciones aunque se pretenda su generalización:

“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 ...” (art. 96.2 LGT).

¿cómo se produce la transformación en “actuación habitual”?

2. Obligación de relacionarse electrónicamente

Se amplía el círculo de “obligados” desde 2-10-2016:

RELACIONES ELECTRÓNICAS

Comunicaciones y notificaciones electrónicas +
trámites telemáticos (registro electrónico)



Ley 39/2015 Ciudadanos

- Por **obligación legal** o reglamentaria
- De forma voluntaria (personas físicas)



Ley 40/2015 Administraciones

- Obligación de relacionarse entre sí electrónicamente, asegurar interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas, y facilitar servicios integrados a los ciudadanos (art.3.2)
- Las establecidas por Ley 39/2015 (arts. 16.5 y 42.1)



Procedimiento administrativo electrónico
Conjunto ordenado de trámites y actuaciones que se impulsan electrónicamente y que culminan con un acto administrativo electrónico

- Personas jurídicas.
- Entidades sin personalidad jurídica.
- Profesionales que requieran colegiación obligatoria, *para los trámites y actuaciones que realicen en el ejercicio de su actividad profesional*. Notarios y registradores.
- Quienes representen a un obligado a relacionarse electrónicamente.
- Empleados de las Administraciones, *por razón de su condición de empleado público y en la forma que determine reglamentariamente cada Administración*.

Problemas con el concepto “obligados a relacionarse electrónicamente”

1) La información proporcionada por la AEAT no es precisa:

10.1 Quiénes son los obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones



Están obligados los siguientes sujetos:

- ▶ Las personas jurídicas
- ▶ Las entidades sin personalidad jurídica.
- ▶ Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria. En todo caso, se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles así como gestores, economistas, asesores fiscales que actúen como colaboradores sociales.
- ▶ Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.



Se podrá establecer reglamentariamente otros sujetos con obligación de mantener relación electrónica con la Administración Pública.

Fuente: www.agenciatributaria.es

2) Extensión por vía reglamentaria:

Art. 14.3 LPAC: **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.

STS 22 octubre 2012 (confirma la legalidad del ámbito subjetivo del RD 1363/2009: “sistema NEO”)

SAN 16 febrero 2015 (confirma la legalidad Orden HAP/2194/2013: presentación telemática declaraciones
→ ¿abogados? personas físicas que quedan dentro de los límites de la habilitación legal)

SAN 19 julio 2016 (habilitación legal suficiente para las notificaciones electrónicas a personas jurídicas, con referencia a las Leyes 11/2007 y 39/2015)



La Administración “debe acreditar” el acceso y disponibilidad ...

- La interpretación proclive a la implantación de los medios tecnológicos para justificar la obligatoriedad del sistema NEO no puede extrapolarse a las personas físicas:

STS 22 octubre 2012: “...por la naturaleza de las cosas las entidades incluidas en el ámbito de aplicación no están afectadas por la limitaciones que la ley prevé sobre el ‘acceso y disponibilidad’ de medios tecnológicos”.

SAN 16 julio 2016: “En el caso de las personas jurídicas –sociedades de capital, fundaciones, asociaciones, etc.- el legislador entiende que poseen infraestructura y presume que tienen capacidad para recibir la notificación electrónica. No ocurre lo mismo con las personas físicas, donde el legislador no presume la existencia de dicha capacidad y solo se impone por vía reglamentaria a determinados colectivos y **siempre que quede acreditada y justificada dicha capacidad**”.

- En todo caso, se trata de una cuestión abierta. **SAN 16 febrero 2015** en materia de presentación telemática de declaraciones:

“.. El colectivo de personas físicas que interpone el presente recurso, Consejo General de la Abogacía Española, ...cumplen con los requisitos...”capacidad económica”, “capacidad técnica”, “dedicación profesional” u “otros medios acreditados” y que esté “garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos”

“No se duda, que se alcanzarán las anteriores capacidades y tecnologías por todo el colectivo de Abogados ejercientes, con el apoyo técnico que prestará el citado Consejo General, o los correspondientes Colegios de Abogados, o a sus asociados, para resolver las dificultades o carencias...”

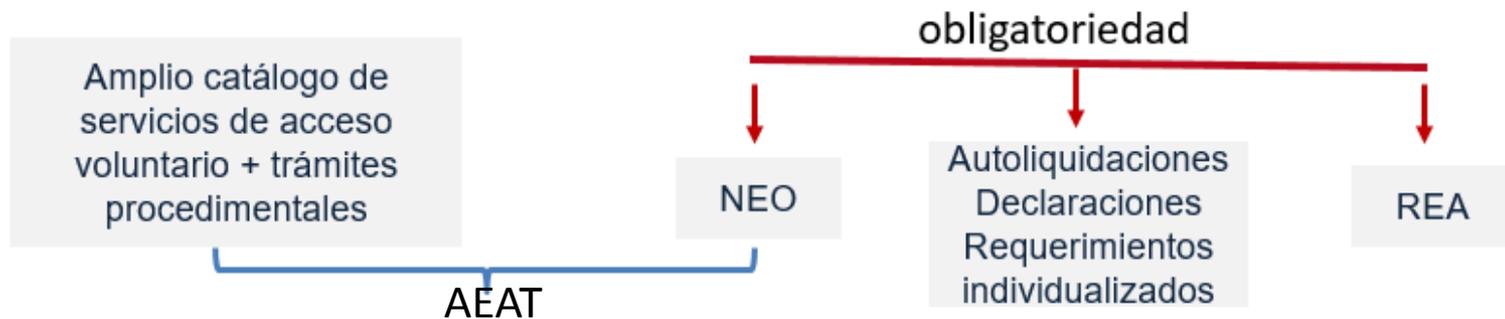
→ Sería conveniente que en la extensión del ámbito de los sujetos obligados:

- Se apliquen criterios de PROPORCIONALIDAD
- Se garantice la ASISTENCIA EN EL USO de los medios electrónicos en circunstancias excepcionales.

3. Incidencia de las leyes administrativas en materia tributaria

→ La DA 1ª reconoce la especialidad de las normas tributarias y el carácter supletorio de la norma administrativa.

La LGT da carta de naturaleza a las nuevas tecnologías con remisión a las normas administrativas **programas y aplicaciones + actuaciones automatizadas + imágenes electrónicas + ...**
(arts. 92, 96, 98, 104, 109,...)



→ **E-administración a dos velocidades:** Limitaciones temporales y flexibilidad para las Administraciones

Desde 2 de octubre 2016 → Notificaciones electrónicas y trámites electrónicos
Progresivamente, hasta 2018 → Funcionamiento pleno de la e-Administración

→ Con la Ley 39/2015 la **tramitación electrónica** de los procedimientos se presenta como:

- **Cauce único** para relacionarse con la Administración para los obligados
- **Presupuesto de validez y eficacia** de los actos administrativos

¿Hasta dónde puede llegar la informática?

4. Limitaciones que la Constitución y las leyes establezcan (art. 96 LGT)

En esta línea:

- Exigencia del **mismo nivel de garantías y seguridad** en el procedimiento administrativo electrónico que el requerido para la utilización de medios no electrónicos (art. 103 CE):

Sometimiento pleno a la ley y al Derecho de las aplicaciones y plataformas destinadas a la tramitación electrónica.

¿Una aplicación informática puede condicionar la interpretación de la norma? El caso de los aplazamientos y fraccionamientos en IVA

Principio de eficacia:

Ad extra → Simplificación de trámites a los ciudadanos
Ad intra → Agilizar la gestión y tramitación de procedimientos

→ **Responsabilidad** de la Administración respecto de la **integridad, veracidad y actualización** de la **información** y de los **servicios** a los que puede acceder el ciudadano a través de la sede electrónica (art. 38 L 40/2015):

- **Formulación de sugerencias y quejas** para dejar constancia de las deficiencias observadas.
- **Eventual responsabilidad patrimonial** por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos electrónicos.



Art. 32.4 L 39/2015: “Cuando una **incidencia técnica** haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación, y hasta que se solucione el problema, la Administración podrá determinar una ampliación del plazo, debiendo publicar en la sede tanto la incidencia como la concreta ampliación del plazo no vencido”

5. Derechos y garantías

Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas (art.13 LPAC)

- A comunicarse con estas a través Punto Acceso General.
- Obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- **Asistencia en el uso** de medios electrónicos.
- Protección datos personales; seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones informáticas.

Derechos de los interesados en el procedimiento administrativo (art. 53 LPAC)

- A obtener información y copia de los documentos sobre el procedimiento de que se trate (datos obrantes en el expediente).
- A no presentar documentos que se encuentren en poder de otra Administración.
- A formular alegaciones y a aportar documentos antes del trámite de audiencia.
- A obtener **información y orientación** acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A ser asistidos por un asesor cuando lo consideren conveniente.
- A cumplir las obligaciones de pago por medios telemáticos.

Asistencia en el uso de los medios electrónicos (oficinas de asistencia)

→ Presenta una doble vertiente:

- **INTEROPERABILIDAD:** Puesta a disposición de los canales de acceso a los servicios electrónicos, así como de los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

NEUTRALIDAD TECNOLÓGICA

- **ASISTENCIA en el uso** de los medios electrónicos en las “oficinas de asistencia”:
 - ✓ **Identificación y firma electrónica (funcionarios públicos habilitados)**
 - ✓ **Presentación de solicitudes a través de registro**
 - ✓ **Obtención de copias auténticas**

Art. 12.2 LPAC: “Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del art. 14 que así lo soliciten, ...”



¿Qué sucede con los obligados a relacionarse electrónicamente?
¿Y si un problema técnico nos impide realizar con éxito el trámite administrativo?

Silencio de la L 39/2015 ante posibles **excepciones de uso** de los medios electrónicos:

~~“... salvo que de oficio o a instancia de parte se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso al servicio” (28.3 Ley 11/2007 notificaciones electrónicas).~~

Subsanación de las solicitudes que deban presentarse por medios telemáticos (art. 68.4 L39/2015): Se tomará como fecha de presentación la fecha de subsanación → **Puede generar indefensión**

Si lo habitual es el uso del medio electrónico, ¿caben excepciones de uso?

✓ El silencio de la Ley 39/2015 no impide su apreciación por los tribunales, máxime en caso de que se pueda generar indefensión. Otra cosa es la prueba:

SAN 10 febrero 2011 → Necesaria ponderación de las circunstancias del caso. No se acredita que la *imposibilidad técnica sea imputable a la Administración demandada*

“el registro electrónico guarda rastro de los intentos fallidos”... “la Oficina Virtual del Ministerio dispone de un buzón”... “las páginas Web del Ministerio publican información suficiente”

STS 5 julio 2016 → Inadmisión de un recurso de alzada por extemporáneo porque no se acredita el *defectuoso funcionamiento del servidor ni la imposibilidad técnica*

STSJ Extremadura 31 marzo 2016 → La prueba documental (manifestaciones del informático y los empleados) no desvirtúa los efectos legales previstos para la notificación

“...existe un evidente interés en manifestar que el servidor no funcionaba y que no pudieron utilizar los ordenadores de la empresa”

✓ En las normas tributarias existen excepciones al empleo de los medios tecnológicos. Por ejemplo:

→ **Art. 18 Orden HAP/2194/2013, 22 noviembre** → Procedimiento para presentación electrónica de autoliquidaciones, declaraciones informativas, declaraciones censales, comunicaciones y solicitudes de devolución. Presentación de documentos de trascendencia tributaria en procedimientos gestionados por la AEAT, obligatoria para Grandes Empresas:

*“Esta obligatoriedad **no** resultará aplicable, pudiendo presentarse estos documentos presencialmente, cuando atendiendo a la naturaleza del trámite o procedimiento concreto o bien una imposibilidad técnica así lo precise”*

→ **Art. 236 LGT:** Los obligados a interponer la RE-A de forma electrónica, habrán de presentar las alegaciones, pruebas, y cualquier escrito, por esta vía.

*“En caso de deficiencia técnica imputable a la Administración tributaria que imposibilite la realización por esta vía, **el Tribunal adoptará las medidas oportunas para evitar perjuicios al interesado**, pudiendo, entre otras, conceder un nuevo plazo, prorrogar el anteriormente concedido o **autorizar la presentación por otros medios**”.*

La ausencia de información sobre estas excepciones

9.1 Obligados a presentar por Internet con certificado electrónico



Están obligados a presentar telemáticamente por Internet con certificado electrónico los siguientes contribuyentes:

- ▶ Las S. A. y S. L., así como los contribuyentes adscritos a las **Unidades de Gestión de Grandes Empresas** o a la **Delegación Central de Grandes Contribuyentes**, sus declaraciones informativas, autoliquidaciones y con carácter general también sus declaraciones censales.

Desde el 1 de julio de 2016 los contribuyentes inscritos en el Registro de **Grandes Empresas** están obligados a presentar electrónicamente por Internet todo tipo de documentación con trascendencia tributaria relativa a procedimientos gestionados por la AEAT. Su incumplimiento conllevaría la imposición de una multa pecuniaria fija de 250 euros.

- ▶ El resto de entidades (cooperativas, asociaciones, fundaciones) presentarán las **autoliquidaciones** por Internet con certificado electrónico o pre-declaración impresa y las **declaraciones informativas** por Internet con certificado electrónico.

- ▶ Las **Administraciones públicas**.

Fuente: www.agenciatributaria.es

Art. 98.4 LGT: *“En el marco de las competencias del Estado, el Ministro de Hacienda podrá determinar los supuestos y condiciones en los que los obligados tributarios deberán presentar por medios telemáticos sus declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y cualquier otro documento con trascendencia tributaria”.*

Art. 199 LGT. Infracción por presentar incorrectamente autoliquidaciones o declaraciones sin que se produzca perjuicio económico o contestaciones a requerimientos individualizados de información
“También constituirá infracción tributaria presentar las autoliquidaciones, las declaraciones, ... u otros documentos de trascendencia tributaria por medios distintos a los electrónicos, informáticos y telemáticos en aquellos supuestos en que hubiera obligación de hacerlo por dichos medios”.

Sería conveniente revisar las normas y homogeneizar las excepciones de uso, y proporcionar una INFORMACIÓN clara, precisa y actualizada...

6. Registro electrónico

→ Cada Administración debe contar con un registro electrónico general (o adherirse al de AGE):

- **Obligación de digitalizar** todos los documentos que se presenten en papel (devolución de los originales y entrega de una copia auténtica).
- El registro, a efectos de plazos, se rige por la **hora y fecha de la sede electrónica** de acceso.

→ Cómputo de los plazos:

- Si se señalen por días → se entiende que son hábiles. Se excluyen sábados, domingos y festivos.
- Si se señalan por meses o años → el plazo concluirá el mismo día en que se produjo la notificación, publicación o silencio administrativo:
 - a) Si es inhábil, el plazo concluirá el día siguiente.
 - b) Si no hubiera día equivalente, el último día del mes.

¿Y en el registro electrónico?

- 365x7x24 → son hábiles todas las horas del día
- Presentación día inhábil → realizada en la primera hora del día siguiente
- El cómputo de los plazos que hayan de cumplir las Administraciones vendrá determinado por la fecha y hora de la presentación en el registro electrónico de cada Administración u organismo.

¿Qué sucede si el registro rechaza el fichero (p.ej., archivo malicioso), etc.?

Incidencias técnicas en el registro electrónico

Los registros cumplirán con las garantías y medidas seguridad previstas en materia protección de datos de carácter personal (art.16 L39/2015).

→ **Incidencias técnicas imputables a la Administración:** Ampliación del plazo y publicidad en la sede (art. 32 Ley 39/2015).

→ ¿Incidencias técnicas en el caso concreto?

- ¿Petición ampliación del plazo? Art.32.1 L 39/2015 ... *“si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de terceros”*
- **Subsanación de las solicitudes** que deban presentarse por medios telemáticos (art. 68.4 L39/2015): Se tomará como fecha de presentación la fecha de subsanación → **Puede generar indefensión**

→ Rechazo de documentos electrónicos (archivo malicioso, formularios con campos obligatorios no cumplimentados e incongruencias):

Art. 29.2 RD 1671/2009 que desarrolla parcialmente la Ley 11/2007:

*“...se informará de ello al remitente del documento, con indicación de los motivos de rechazo así como, cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias y dirección en la que puede presentarse. Cuando el interesado lo solicite se remitirá **justificación del intento de presentación**, que incluirá las circunstancias de su rechazo”.*

La Resolución 28 diciembre 2009 que regula el registro de la AEAT no contempla esta situación. Sería conveniente revisar esta medida y, por ejemplo, que la justificación del intento de presentación sea automática.

7. Notificaciones electrónicas

→ Condiciones generales para la práctica de las notificaciones:

- **OBLIGATORIAS** → Personas y entidades obligadas (10 días naturales → rechazo automático)
- **VOLUNTARIAS** → Personas físicas que decidan utilizar este medio:

Sistema de alta y baja en la DEH → actuación automatizada

En todo caso, se practicará **preferentemente** por medios electrónicos:

“Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica... para que pueda acceder voluntariamente” (art.42 LPAC)

¿Efectos? Notificación por comparecencia para el interesado + la puesta a disposición tiene efectos en cómputo de plazos internos en caso de obligados y acogidos voluntariamente (Res. TEAC 12-1-2017, 738/2013)

- **Excepciones:** comparecencia espontánea del interesado en las oficinas de asistencia + para asegurar la eficacia de la actuación administrativa (entrega directa por empleado público) + otras

→ Notificaciones por varios cauces + Servicios de apoyo (**sistema de avisos y días de cortesía**)

→ **Procedimientos iniciados a solicitud del interesado: la notificación se practicará por el medio señalado.**

Excepciones:

- Notificación electrónica si se trata de una persona o entidad obligada
- Notificación por **comparecencia voluntaria en la sede electrónica**

¿garantías o “falsos amigos”?

STS 16 noviembre 2016 → el sistema NEO *“en modo alguno ha supuesto, está suponiendo, un cambio de paradigma, en cuanto que el núcleo y las bases sobre las que debe girar cualquier aproximación a esta materia siguen siendo las mismas dada su importancia constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva”*

Tensión entre eficacia y tutela judicial efectiva

Doctrina y jurisprudencia insisten en que la notificación es una garantía esencial.

La Administración ha de ser especialmente diligente a la hora de garantizar la efectividad de la notificación → le corresponde probar el cumplimiento de los requisitos formales.

Es cita reiterada la **STS 26 de mayo 2011**, rec. 5423/2008:

- *“En aquellos supuestos en los que se respetan todas las formalidades establecidas en las normas, ...todas ellas con la única finalidad de garantizar que el acto o resolución ha llegado a conocimiento del interesado, debe partirse de una **presunción iuris tantum de que el acto ha llegado tempestivamente al conocimiento del interesado**”.*
- Esta presunción puede enervarse en todos los casos en los que... el interesado acredite suficientemente que:
 - a) Pese a que el interesado actuó con diligencia “el acto no llegó a su conocimiento o lo hizo en una fecha en la que ya no cabía reaccionar contra el mismo”. La diligencia es exigida del interesado y no de un tercero
 - b) O bien que, “pese a no haber actuado con la diligencia debida (naturalmente, se excluyen los casos de mala fe), la Administración tributaria tampoco ha procedido con la diligencia y buena fe que le resultan reclamables”.

Ejemplos:

SAN 7 enero 2016 (falta la notificación de la inclusión en el sistema NEO como defecto sustancial)-----→

SAN 16 julio 2016, SSTSJ Madrid 25 septiembre 2014 y 15 julio 2016, STSJ Castilla-León 23 mayo 2014, etc. (acreditada la inclusión y la puesta a disposición, se entiende notificada por falta de acceso al buzón en el plazo de 10 días)

Cumplimiento de requisitos formales

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS OBLIGATORIAS COMUNICACIÓN DE INCLUSIÓN

Por medio de este escrito le comunicamos que está incluido en el sistema de Dirección Electrónica Habilitada (DEH), al haberle sido notificada su inclusión en dicho sistema mediante comparecencia en la sede electrónica de la Agencia Tributaria, www.agenciatributaria.gob.es (le adjuntamos copia de dicha notificación), de acuerdo con lo que establece el artículo 5.1 del Real Decreto 1363/2010 (BOE de 16 de noviembre de 2010), por el que se regulan supuestos de notificaciones y comunicaciones administrativas obligatorias por medios electrónicos en el ámbito de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

De acuerdo con el artículo 5.3 de dicho Real Decreto, la fecha de inclusión en el sistema es la fecha en que accedió a la notificación en la citada sede electrónica.

Le recordamos que, a partir de aquella fecha, las comunicaciones y notificaciones que le dirige la Agencia Tributaria se ponen a su disposición exclusivamente por medios electrónicos, pudiendo acceder y visualizar las mismas indistintamente en la mencionada sede electrónica de la Agencia Tributaria, www.agenciatributaria.gob.es, o en el apartado postal electrónico de Correos, notificaciones.060.es.

Si lo desea, en el apartado postal indicado puede configurar el 'perfil' de su buzón electrónico, indicando una dirección de correo electrónico personal, donde, de forma no vinculante, también recibirá aviso de las comunicaciones y notificaciones realizadas por la Agencia Tributaria.

Atentamente,

Art. 5 RD 1363/2010: Obligación de notificar a los sujetos obligados la inclusión por medios no electrónicos (por los cauces previstos en la LGT), con incorporación en la sede.

Esta comunicación **genera la obligación del administrado de estar pendiente de las notificaciones efectuadas.**

La ausencia de este documento constituye un vicio esencial (SAN 7 enero 2016)

¿Qué sucede con los nuevos obligados?

Cumplidos los requisitos formales...

→ Se entiende que la notificación electrónica obligatoria es “necesaria, razonable y proporcionada”

SAN 16 julio 2016:

“la concesión de un plazo de diez días desde la puesta a disposición para acceder al contenido es razonable... Razonabilidad que se ve incrementada con la posibilidad de solicitar días de cortesía en los términos establecidos en la Orden 3552/2011”.

- Si el recurrente tenía alguna dificultad en atender al correo, pudo solicitar el disfrute de esos días.
- Otra cosa es que el destinatario no acceda al contenido por causas que no le son imputables.

¿incidencias técnicas?

La Ley 39/2015 suprime la excepción prevista en el art. 28.3 Ley 11/2007:

“Cuando existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda al contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada ...~~salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso~~”.

SAN 23 diciembre 2009 → Admite la posibilidad de que el destinatario alegue y justifique las circunstancias que le han impedido el acceso a la notificación.

STSJ Extremadura 31 marzo 2016 → Los fallos en los equipos informáticos del obligado tributario no afectan al funcionamiento de la DEH.

¿Cómo se puede acreditar la incidencia (p.ej., intento fallido)?

Avisos informativos

- La Ley 39/2015 permite comunicar un **número de teléfono móvil** o una **dirección de correo electrónico** para recibir notificaciones

El texto del aviso es: *"La Agencia Tributaria ha emitido una notificación dirigida al NIF 11****22***"* . Por motivos de seguridad, solo se mostrarán algunos dígitos del NIF.

Si por motivos técnicos no se produce el aviso, esta circunstancia no afecta a la validez de la notificación.

- El art. 10 de la Orden PRE/878/2019 que regula la Dirección Electrónica Habilitada, dispone que **el prestador del servicio de DEH debe remitir al órgano u organismo actuante certificación electrónica** de:

- a) Fecha y hora en la que recibe el **aviso de puesta a disposición** enviada por el órgano u organismo notificador.
- b) Fecha y hora en la que se produce la **recepción en la dirección electrónica asignada al destinatario del aviso de la puesta a disposición** de la notificación.
- c) Fecha y hora en la que se produce el **acceso del interesado** al contenido de la notificación.
- d) **Transcurso del plazo de diez días** desde la puesta a disposición sin que se haya producido el acceso del interesado al contenido de la notificación en la dirección electrónica.
- e) **Cualquier incidencia** que se produzca en la práctica de lo dispuesto en los apartados anteriores.

El interesado solo recibe información sobre la puesta a disposición:

¿Se puede ampliar el servicio de AVISOS?

¿Por qué no se remite al interesado certificación del acceso al acto administrativo, el rechazo y las incidencias?

¿Las incidencias quedan recogidas en el expediente?

A modo de conclusión

*Si la **tramitación electrónica** debe constituir la **actuación habitual** de las Administraciones...*

Es necesario:

- Marco normativo adecuado
- Desarrollo jurisprudencial
- Nuevos hábitos de trabajo

Muchas gracias

mdes@um.es