

TRÁMITE DE AUDIENCIA

Reclamante: Asociación para la Prevención y Estudio de Delitos, Abusos y Negligencias en Informática y Comunicaciones Avanzadas (APEDANICA)

Representante: D. Miguel Ángel Gallardo Ortiz
C/ Fernando Poo, 16
c.p. 28045 Madrid

Pongo en su conocimiento que se ha dado por concluida la fase de instrucción del Procedimiento nº REGAGE22e00050047058, sobre reclamación de responsabilidad patrimonial a la "Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda, Entidad Pública Empresarial y Medio Propio (en adelante "FNMT-RCM"), como consecuencia de la tramitación del certificado digital.

Por consiguiente, y de conformidad con el artículo 82 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), el órgano competente

ACUERDA

PRIMERO. - La apertura del Trámite de Audiencia, concediéndole un plazo de quince días, contados a partir del día siguiente de la recepción del presente acuerdo, para que pueda formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estime pertinentes.

A este objeto y en respuesta a la solicitud realizada en el escrito de subsanación, en relación con la remisión de aquéllos documentos a los que el interesado tenga derecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 53 de la LPAC, se acompañan en el presente escrito sendas transcripciones de:

- informe del departamento cuyo funcionamiento ha podido ocasionar la presunta lesión indemnizable.
- los correos electrónicos remitidos por la FNMT-RCM a D. Miguel Ángel Gallardo Ortiz

SEGUNDO. - De acuerdo con lo indicado en el expositivo primero, se transcribe el informe facilitado por el departamento encargado del servicio de tramitación de los certificados digitales, cuyo funcionamiento ha podido ocasionar la presunta lesión indemnizable:

"De conformidad con el artículo 81.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **se redacta el presente informe**, en relación al procedimiento y procedencia del escrito de reclamación patrimonial presentada por D. Miguel Ángel Gallardo Ortiz, en nombre de la Asociación para la Prevención y Estudio de Delitos, Abusos y Negligencias en Informática y Comunicaciones Avanzadas (APEDANICA), y que se resume así:

PRIMERO. – Se reclama una indemnización por los daños y perjuicios que se han podido ocasionar durante la tramitación de la renovación del certificado digital de APEDANICA. De manera confusa, se indica que los daños y perjuicios son crecientes para APEDANICA y para el propio representante, afirmando que los mismos se derivan de la responsabilidad patrimonial de la FNMT-RCM.

SEGUNDO. – La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda, Entidad Pública Empresarial, Medio Propio, es un Prestador de Servicios de Confianza (de carácter público), de conformidad con el Reglamento (UE) 910/2014 y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, que expide diversos tipos de certificados de firma electrónica.

La FNMT-RCM como entidad de la Administración General del Estado ha de regular sus procedimientos con sometimiento a la normativa de aplicación en todo el territorio, aunque sin desatender, por otro lado, las posibles especialidades de las comunidades y ciudades autónomas.

Dentro de la FNMT-RCM, CERES, como Entidad Pública de Certificación, centra parte de su actividad en la emisión de Certificados a ciudadanos, empresas y administraciones que permiten la realización de trámites telemáticos a través de Internet con plenas garantías de seguridad. Debemos añadir que, para ello, utiliza técnicas y sistemas criptográficos de clave pública que garantizan:

- La identidad de los usuarios, tanto ciudadanos como Administraciones Públicas.
- La confidencialidad de las comunicaciones.
- La integridad de la información intercambiada.

TERCERO. – Cabe indicar que esta persona demandó a la FNMT por el mismo motivo hace dos años, utilizando la vía civil, y se archivó la demanda al no ser la vía correcta, ya que tendría que haber presentado la demanda a través de la vía contencioso-administrativa.

CUARTO. – Durante la tramitación de la renovación del certificado digital, se produjeron una serie de intercambios de correos electrónicos entre el representante de la asociación APEDANICA y la FNMT-RCM, en los que se le respondió intentando solucionar la incidencia objeto de esta reclamación patrimonial. También se tuvieron varias conversaciones telefónicas, en las que, igualmente, se intentó ayudarle a solucionar la citada incidencia.

QUINTO. – Centrándonos en la reclamación concreta, se añade una explicación sucinta del intercambio de correos y de llamadas telefónicas, mantenidas con el Sr. Gallardo como representante de la asociación APEDANICA:

Respecto al punto 1 de la reclamación patrimonial. Efectivamente cuando se pide un nuevo certificado, en el momento de la acreditación en la oficina de registro se revoca el anterior. Esto se avisa en la solicitud del certificado.

En la conversación telefónica que se mantuvo con el Sr. Gallardo hizo una sugerencia y era que el certificado del usuario no se revocara hasta que no se generara el nuevo. Se le informó que el nuevo se genera en el momento que se acredita en la oficina de registro. El Sr. Gallardo indicó que le parecía correcto.

Adicionalmente, hay que indicar que se avisa de la caducidad del certificado 60 días antes de la misma y que es potestad del usuario proceder o no con la renovación. De este modo, el usuario puede esperar a que caduque el certificado y no hacer la nueva solicitud hasta ese instante.

Respecto al punto 2 de la reclamación patrimonial. Efectivamente no se ha respondido a esos correos. El día 1 de noviembre fue festivo nacional y el Call Center no trabajó. Al enviar el correo el 3 de noviembre y detectar la reclamación del usuario, el proceso de respuesta se paró.

En estos casos, hasta que no se acuerda con Asesoría Jurídica la forma de actuar no se recupera el contacto con el usuario que se realiza desde el primer nivel de soporte.

Ante las constantes quejas del Sr. Gallardo por los certificados de la FNMT-RCM se le indicó que la FNMT-RCM no era el único proveedor de certificados de representante y que si no estaba conforme con el servicio podía obtenerlo con otro prestador. Su respuesta fue que prefería pedirlo en la FNMT-RCM, para poder litigar contra la administración si había algún problema.

En la conversación mantenida se le solicitó que realizara el proceso de descarga en línea, para poder ayudarle, en el caso de que hubiera alguna incidencia, y al fallar éste se le pidió información para poder continuar con las indagaciones sobre la incidencia.

A partir de ahí, el resto de contactos se mantuvieron por correo electrónico. Se ha determinado que el equipo del Sr. Gallardo tenía instalado algún programa que cortaba la comunicación con la FNMT-RCM. Tras desinstalar el antivirus, como posible causante de la incidencia, se avanzó, pasando el problema a ser la ejecución de unas librerías java en su equipo. A raíz de ello, se le han dieron varias alternativas para que probara, pero sin resultado.

Por lo que, nuevamente, todo apunta a que algún programa del equipo del usuario impide la ejecución correcta de la aplicación de la FNMT-RCM o corrompe las librerías de Java. En este sentido, mediante remisión de correos electrónicos, se le han dado alternativas para resolver este problema.

SEXTO. – *Tras la presentación de la reclamación patrimonial, el Sr. Gallardo volvió a remitir otro correo electrónico, al que se le dio la siguiente respuesta:*

"Por nuestra parte hemos realizado los máximos esfuerzos y las pruebas necesarias para la correcta descarga e instalación de su certificado de firma electrónica. Dado que no ha sido posible, procedemos a devolverle íntegramente el importe pagado por el certificado (a la misma tarjeta desde donde se abonó).

Dados los antecedentes del caso, técnicamente, no podemos intervenir más pues consideramos que la imposibilidad de descarga e instalación es un problema derivado de su equipo, conexión o configuración. Se recomienda consultar con técnicos informáticos que le puedan preparar su equipo para la correcta instalación del certificado de firma electrónica (la FNMT-RCM, no puede intervenir más, ya que extralimitaríamos nuestras funciones). Adicionalmente y dado que su reclamación patrimonial está activa, cualquier intervención adicional de esta Entidad podría menoscabar los medios de prueba necesarios para determinar la responsabilidad de la Administración, pudiendo anular el procedimiento administrativo.”

SÉPTIMO. – *En relación con el pago efectuado por el Sr. Gallardo como representante de la asociación APEDANICA por la descarga del certificado, cabe indicar que se ha llevado a cabo la devolución del mismo.*

De lo que informamos a los efectos procedentes”.

TERCERO. – Conforme a lo indicado en el expositivo primero, la comunicación que se mantuvo por correo electrónico es la siguiente:

El 18 de noviembre de 2022, tras la desinstalación del antivirus, que estaba impidiendo la descarga del certificado, se le remite correo electrónico en el que se le indica:

“parece que la desinstalación del antivirus ha permitido avanzar algo. En los logs vemos que algunas librerías de nuestra aplicación no se han instalado correctamente, seguramente por la interacción del antivirus, este error no salta hasta que se puede conectar a nuestra infraestructura.

Descomprima las dos librerías que puede descargar desde este enlace https://www.sede.fnmt.gob.es/documents/10445900/10540711/LibBC_configurado_rFNMT.raren en el directorio C:\Program Files\ConfiguradorFnmt\ConfiguradorFnmt.

Desinstale de nuevo el antivirus y antes de realizar la descarga verifique que existen las siguientes librerías, bcfips.jar y bcpxix-fips.jar en la ruta C:\Program Files\ConfiguradorFnmt\ConfiguradorFnmt.”

El 21 de noviembre de 2022, se le informa mediante correo electrónico que:

“el .rar que hemos puesto a su disposición no lleva ningún tipo de contraseña. Debe ser problema de su aplicación de descompresión, o que algún elemento de su equipo esté modificando el fichero que se descarga. Hemos probado la descarga desde varios equipos y navegadores y no da ningún problema. Se descarga y descomprime perfectamente.”

De nuevo el 21 de noviembre de 2022, se le informa mediante correo electrónico que:

“el .rar que hemos puesto a su disposición no lleva ningún tipo de contraseña. Debe ser problema de su aplicación de descompresión, o que algún elemento de su equipo esté modificando el fichero que se descarga. Hemos probado la descarga desde varios equipos y navegadores y no da ningún problema. Se descarga y descomprime perfectamente.”

Se envía al reclamante otro correo electrónico, de nuevo el 21 de noviembre de 2022 solicitándole que remita: "captura de su carpeta C:\Program Files\ConfiguradorFnmt\ConfiguradorFnmt. Dónde se vean todos los archivos instalados."

Tras la recepción de la captura de la carpeta solicitada, se le remite correo el 23 de noviembre de 2022, en el que se le indica:

"Hemos estado verificado por qué puede estar produciéndose este error. Aparentemente todo es correcto salvo por el problema que impedía las comunicaciones con la FNMT-RCM. El problema ahora es que nuestro software no puede ejecutar las librerías de java que le remitimos (Error en la operación de instalación de certificado: java.lang.NoClassDefFoundError: org/bouncycastle/util/Encodable).

Este problema puede deberse a varios motivos. La librería que le hemos enviado se ha corrompido durante el proceso de descarga y copia. Solución: Hemos subido de nuevo la librería a la URL https://www.sede.fnmt.gob.es/documents/10445900/10540711/LibBC_configurado_rFNMT.rar

En este caso el .rar tiene contraseña FNMT. Con el antivirus desinstalado, descargue este archivo y descomprima las dos librerías en el directorio C:\Program Files\ConfiguradorFnmt\ConfiguradorFnmt. Vuelva a intentar de nuevo la descarga (siempre sin el antivirus instalado). Cuando se instaló el software algo se corrompió, por algún elemento instalado en su equipo, y el software no es correcto.

Solución: Haga copia de la carpeta c:/usuarios/****/.fnmt donde **** es el usuario del equipo. Desinstalar el configurador y el antivirus, e instale la nueva versión con permisos de administrador <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software/instalacion-software-generacion-de-claves> Sustituya la carpeta. fnmt del directorio C:/usuarios/****/.fnmt por la copia que había realizado y vuelva a realizar la descarga. Reinstale el antivirus.

Existe algún software en su equipo en su equipo que tiene cargadas en memoria las librerías que le hemos enviado con otra versión que no corresponde con la que nosotros utilizamos.

Solución: Al tratarse de unas librerías de Java lo normal es que las esté utilizando algún programa Java. Vaya al administrador de tareas y antes de iniciar el procedimiento de descarga finalice cualquier tarea Java que esté ejecutándose.

Tiene algún software instalado en su equipo que interfiere en la ejecución de programas Java.

Solución: En este caso deberá averiguar cuál es este programa, ya que es una configuración específica de su equipo, y detenerla durante el proceso de descarga para que no interfiera en el momento de realizar la descarga.

El Navegador hace una invocación por protocolo a nuestra aplicación de generación de claves (configuradorFNMT) en ocasiones algunos programas pueden impedir la ejecución correcta de esta llamada los programas que hemos detectado impiden esta ejecución (no siempre, sólo en configuraciones específicas), son antivirus,

antimalware, bloqueadores de anuncios, VPNs, Firewalls y software de similares características.”

El 24 de noviembre de 2022, tras recibir correo del reclamante en el que indica que, ha seguido las indicaciones y en los 3 intentos y vuelve a dar el error, se le contesta lo siguiente:

“Si nos indica cuál de las opciones ha seguido quizás podamos darle algo más e información. Pues nos indica que ha realizado tres intentos, pero no nos ha dicho cuál de las alternativas que le hemos indicado ha seguido.

Lamentándolo mucho por motivos de seguridad y confidencialidad, nosotros no podemos realizar la descarga de su certificado, pues no estamos en posesión de la clave privada esta sólo la tiene usted.

*La descarga desde otro equipo sólo puede hacerla si sigue detalladamente las instrucciones que le hemos dado. Alternativa para descargar desde otro equipo. Haga copia de la carpeta c:/usuarios/****/.fnmt donde **** es el usuario del equipo, en el equipo donde realizó la solicitud. En otro equipo, instale el configurador con permisos de administrador. <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software/instalacion-software-generacion-de-claves>*

En este nuevo equipo sustituya la carpeta .fnmt, por la del equipo donde realizó la solicitud (la copia del primer paso). Intente de nuevo la descarga.”

Con fecha 29 de noviembre de 2022, se le remite desde la FNMT-RCM, nuevo correo en el que se le indica:

“Por nuestra parte hemos realizado los máximos esfuerzos y las pruebas necesarias para la correcta descarga e instalación de su certificado de firma electrónica. Dado que no ha sido posible, procedemos a devolverle íntegramente el importe pagado por el certificado (a la misma tarjeta desde donde se abonó).

Dados los antecedentes del caso, técnicamente, no podemos intervenir más pues consideramos que la imposibilidad de descarga e instalación es un problema derivado de su equipo, conexión o configuración. Se recomienda consultar con técnicos informáticos que le puedan preparar su equipo para la correcta instalación del certificado de firma electrónica (la FNMT-RCM, no puede intervenir más, ya que extralimitaríamos nuestras funciones). Adicionalmente y dado que su reclamación patrimonial está activa, cualquier intervención adicional de esta Entidad podría menoscabar los medios de prueba necesarios para determinar la responsabilidad de la Administración, pudiendo anular el procedimiento administrativo.”

TERCERO. - Asimismo, se pone en su conocimiento que, de no realizar ninguna actuación, en el plazo concedido, se tendrá por efectuado el trámite de audiencia, continuando la tramitación del procedimiento con las correspondientes actuaciones administrativas.

Dado en Madrid, a fecha de su firma electrónica.

Isabel Valdecabres Ortiz
Directora General de la FNMT-RCM