

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA



Agencia Tributaria
www.agenciatributaria.es



Agencia Tributaria
www.agenciatributaria.es

ÍNDICE

I. Carta del Director General	3
II. Servicios prestados por la Agencia Tributaria	
2.1. Servicios de información.....	4
2.2. Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.....	6
2.3. Presentación telemática de declaraciones por Internet.....	8
2.4. Facilidades para el pago de deudas.....	8
2.5. Expedición de certificados tributarios.....	9
2.6. Despacho aduanero de mercancías.....	9
2.7. Formulario único.....	9
2.8. Presentación de determinados recursos de reposición.....	9
2.9. Procedimientos de enajenación.....	10
2.10. Otros servicios.....	10
III. Derechos del ciudadano	
A) Derechos generales de los obligados tributarios.....	11
B) Derechos en el procedimiento de comprobación limitada.....	12
C) Derechos en el procedimiento inspector.....	13
D) Derechos en el procedimiento de recaudación.....	14
IV. Principales normas de aplicación en el ámbito tributario y aduanero	16
V. Compromisos de calidad	
5.1. Servicios de información y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	19
5.2. Servicios en Internet.....	20
5.3. Devoluciones tributarias.....	20
5.4. Despacho aduanero de mercancías.....	20
5.5. Pago de deudas.....	20
5.6. Accesibilidad.....	21
VI. Sistemas de aseguramiento de la calidad	22
VII. Indicadores de seguimiento de los compromisos	24
VIII. Participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios	26
IX. Quejas y sugerencias	27
X. Medidas de subsanación por incumplimiento	27
XI. Teléfonos y direcciones de contacto	28

I. Carta del Director General

La Agencia Estatal de Administración Tributaria, creada por el artículo 103 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, se ocupa de la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y del aduanero, así como de aquellos recursos de otras Administraciones Públicas nacionales o de la Unión Europea, cuya gestión se le encomienda por Ley o por convenio.

Por tanto, corresponde a la Agencia Tributaria aplicar el sistema tributario para que se cumpla el principio constitucional en virtud del cual todos han de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica.

Para cumplir con su misión, la Agencia Tributaria trata de que se incremente el cumplimiento voluntario por los ciudadanos de las obligaciones fiscales. Para ello desarrolla dos líneas de actuación: por una parte, la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente para minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias, y por otra parte, la detección y regularización de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.

En los últimos años, la generalización de los servicios de ayuda a los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y la mejora permanente de la calidad de estos servicios ha permitido que la Agencia Tributaria esté considerada como una Administración de referencia en todo el mundo en la prestación de servicios a los contribuyentes. En las encuestas más recientes, un 82,5 por ciento de los contribuyentes se muestra satisfecho o muy satisfecho con los servicios que le presta la Agencia Tributaria, que ha asumido el reto de mantener y mejorar estos niveles de satisfacción.

La Carta de Servicios de la Agencia Tributaria que ahora se actualiza viene a mantener y profundizar las líneas de actuación puestas en marcha desde su creación, renovando su compromiso de mejora de la calidad de los servicios prestados, con atención a las posibilidades que ofrecen los avances tecnológicos e intentando anticiparse a las nuevas necesidades que se les puedan plantear a los ciudadanos.

En esa línea, la Agencia Tributaria acepta el reto de mejorar y aumentar la calidad y cantidad de su oferta de servicios, apostando por los valores de transparencia y responsabilidad social que presiden su gestión.

II. Servicios prestados por la Agencia Tributaria

2.1. Servicios de Información

1. Información, asistencia y orientación general sobre nuestros servicios, oficinas y organización, en todas las oficinas de la Agencia Tributaria en horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas, en el servicio telefónico de Información Tributaria 901 33 55 33 y en Internet (www.agenciatributaria.es).

2. Información tributaria:

- Información en **Internet** (www.agenciatributaria.es): normativa actualizada, contestación a consultas, respuesta a las preguntas más frecuentes de los ciudadanos (Programa INFORMA), calendario del contribuyente y acceso a las resoluciones de la Dirección General de Tributos y del Tribunal Económico Administrativo Central.
- Información **telefónica** a través del número 901 33 55 33, en horario continuado: de 9 a 19 horas de lunes a viernes. En el mes de agosto, en horario de 9 a 15 horas y durante campaña de renta, en horario de 9 a 21 horas.
- Información **escrita**, previa solicitud del interesado dirigida a cualquiera de las oficinas de la Agencia Tributaria.
- Información **personal** en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria en horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas. Las oficinas de la Agencia Tributaria permanecerán cerradas los sábados y domingos, los días 24 y 31 de diciembre (excepto los registros), así como los demás días festivos de carácter nacional.
En los ámbitos territoriales de las distintas Comunidades Autónomas y Entidades Locales también cerrarán los días que establezcan las respectivas Comunidades Autónomas en sus calendarios de días inhábiles.

3. Información estadística: También se ofrece en Internet (www.agenciatributaria.es) información estadística sobre los principales tributos: IVA, Sociedades, IRPF; Mercado de Trabajo y sobre comercio exterior.

4. Información sobre el estado de tramitación de las **devoluciones** correspondientes al IRPF, Impuesto sobre Sociedades e IVA, durante las 24 horas del día a través del servicio telefónico 901 12 12 24. Para el Impuesto sobre Sociedades y el IVA, el servicio se presta durante todo el año y para el IRPF, el servicio se inicia en los primeros días de mayo. También se puede acceder a través de Internet (www.agenciatributaria.es) a la información sobre el estado de tramitación de las devoluciones correspondientes al IRPF, Impuesto sobre Sociedades (modelos 200 y 201) e IVA-exportadores, si se dispone de certificado de usuario o, simplemente, indicando el NIF y el importe a devolver.

5. Información sobre el estado de tramitación de **recursos y reclamaciones**, que puede consultarse, indicando fecha de presentación, se haya o no interpuesto el recurso por Internet (www.agenciatributaria.es).

6. Guías y manuales prácticos del IRPF, Impuesto sobre Sociedades e IVA, a disposición de los interesados en las oficinas de la Agencia Tributaria, en algunos estancos y a través de Internet (www.agenciatributaria.es).

7. Cartas y folletos informativos puestos a disposición de los ciudadanos en las oficinas de la Agencia o enviados con carácter general al domicilio de los interesados. Además, los folletos informativos están disponibles - traducidos a las lenguas cooficiales y en formatos accesibles a personas con discapacidad -en Internet (www.agenciatributaria.es).

8. Información especializada para **grandes empresas** (con volumen de facturación superior a 100 millones de euros en el ejercicio anterior) en la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.

9. Información en Internet (www.agenciatributaria.es) sobre los datos relativos al **Impuesto sobre Actividades Económicas** correspondientes a los contribuyentes sujetos y no exentos al impuesto. Esta información está disponible con certificado de usuario.

10. Información, a través de un **aviso a teléfonos móviles**, sobre la concesión de una compensación, un aplazamiento o un fraccionamiento de pago, así como la fecha e importe del primer vencimiento. Se podrá solicitar por Internet (www.agenciatributaria.es), a través del Centro de Atención Telefónica 901 200 350 o mediante escrito dirigido a la Delegación o Administración de la Agencia del contribuyente.

11. Información a través de Internet (www.agenciatributaria.es) sobre las **deudas notificadas** al obligado tributario. La consulta incluye las deudas en período voluntario (durante los primeros sesenta días desde su notificación) y en período ejecutivo.

12. Consulta del **censo de operadores de IVA intracomunitarios** en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia y a través de Internet (www.agenciatributaria.es).

13. Información especializada de **Aduanas en Internet** (www.agenciatributaria.es), incluido el Arancel Integrado de Aplicación TARIC, información a título personal y en tiempo real sobre garantías presentadas ante la Aduana y saldo disponible, así como sobre conocimientos aéreos, declaraciones presentadas por vía electrónica (EDI), liquidaciones pendientes de pago y sistemas EDI-Compás.

14. Información especializada para los obligados a presentar la declaración Intrastat en las correspondientes Oficinas de **Intrastat**, a través del servicio telefónico 901 33 55 33 e Internet (www.agenciatributaria.es).

15. Información a través de Internet (www.agenciatributaria.es) sobre los establecimientos de la Unión Europea autorizados para la recepción, en régimen suspensivo o en otros regímenes fiscales de carácter especial, de productos comprendidos en el ámbito objetivo de los **Impuestos Especiales**.

16. Información en Internet (www.agenciatributaria.es) sobre los **concursos y subastas** que la Agencia Tributaria convoca para contratar diversos bienes y servicios, y sobre los procesos de selección del personal de la Agencia Tributaria.

17. Posibilidad de suscripción a través de Internet (www.agenciatributaria.es) al servicio de comunicación de novedades publicadas en dicha página. Las novedades se comunicarán a la dirección de correo electrónico señalada por el interesado.

2.2. Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias

1. **Campaña de devolución rápida del IRPF:** Servicio de atención telefónica de Renta Asistencia 901 200 345 para los ciudadanos no obligados a presentar declaración por este impuesto, que permite desde el 1 de marzo al 30 de junio, de lunes a viernes de 9 a 21 horas, obtener información sobre la obligación de declarar y el procedimiento de solicitud de devoluciones, confirmar las cartas anexo literalizadas, concertar cita prevista para ser atendidos personalmente en las oficinas de la Agencia Tributaria y obtener información sobre el estado de tramitación de las devoluciones solicitadas.
2. **Servicio de envío de borrador de declaración del IRPF** y de los datos fiscales relevantes para la declaración de este impuesto.
 - a) **Solicitud:** Se requiere solicitud previa del interesado formulada, del 1 de marzo hasta el 23 de junio, personalmente en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria, a través del servicio telefónico de Renta Asistencia 901 200 350 o de Internet (www.agenciatributaria.es).

Asimismo, del 1 al 31 de marzo, los no obligados a declarar que hayan soportado retenciones a cuenta de IRPF podrán solicitar devolución rápida del impuesto mediante la presentación del modelo 104, que podrán obtener en las oficinas de la Agencia Tributaria o a través de Internet, pudiendo presentar dicho modelo en las oficinas de la Agencia, por correo (Apartado 30.000) o por Internet.

Se podrá solicitar el borrador a través del servicio telefónico automático 901 12 12 24. Quienes dispongan de certificado de usuario podrán consultar e imprimir sus datos fiscales a través de Internet (www.agenciatributaria.es).

También se puede solicitar el borrador en la declaración del ejercicio para el ejercicio siguiente.
 - b) **Consulta:** Existe la posibilidad de consultar el borrador en www.agenciatributaria.es, con certificado de usuario o con el número de referencia que aparece en el encabezado de la carta que acompaña al borrador o que se le comunica al contribuyente que se haya dado de alta en el servicio de alertas.
 - c) **Envío del borrador:** Si concurren en el solicitante las circunstancias previstas en la Ley del IRPF, la Agencia Tributaria realizará los cálculos que se comunicarán por escrito, enviándose el borrador de declaración y los datos fiscales al domicilio del solicitante. Si la Agencia Tributaria careciera de la información necesaria para la elaboración del borrador de declaración o no concurrieran en el solicitante las circunstancias requeridas, no se enviará el borrador de declaración, pero sí se enviarán los datos fiscales al solicitante.
 - d) **Rectificación:** Una vez recibido el borrador, es necesaria su revisión. Si existe algún error, imprecisión o falta algún dato, se podrá rectificar, del 1 de abril hasta el 30 de junio, en el servicio telefónico de Renta Asistencia 901 200 345, por Internet (www.agenciatributaria.es) o personalmente en las oficinas de la Agencia Tributaria, concertando cita previa por Internet o en el teléfono 901 22 33 44. Asimismo, la cita se puede concertar a través del servicio telefónico automático 901 12 12 24 (VRU).

e) **Confirmación:** Si se está de acuerdo con el resultado del borrador de declaración, se puede confirmar de la siguiente forma:

→ **Si el borrador resulta a devolver:**

Por Internet (sin certificado de usuario), en el teléfono de Renta Asistencia (901 200 345), por SMS (5025), por banca electrónica y telefónica de las entidades financieras que presten ese servicio, o en las oficinas de las entidades financieras que colaboran con la Agencia Tributaria (incluso en cajeros automáticos), en las habilitadas por las Comunidades Autónomas o de la Agencia Tributaria.

→ **Si el borrador resulta a ingresar:**

- Si domicilia el pago: por Internet (sin certificado de usuario), en el teléfono de Renta Asistencia (901 200 345) o en las oficinas habilitadas por las Comunidades (sin certificado de usuario), en el teléfono de Renta Asistencia (901 200 345) o en las oficinas habilitadas por las Comunidades Autónomas o de la Agencia Tributaria.
- Si no domicilia el pago: por Internet (con certificado de usuario), por banca electrónica y telefónica de las Entidades financieras que presten servicio o en las oficinas de las Entidades financieras que colaboran con la Agencia Tributaria (incluso en cajeros automáticos).

3. **Servicio de confección de declaraciones** del IRPF en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria desde el 2 de mayo hasta el 30 de junio, en horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas, y cuando resulte necesario en horario especial de tarde y sábados por la mañana.

En las oficinas de la Agencia Tributaria se ayuda a la confección de las declaraciones “simplificadas”. También se ayuda a la confección de declaraciones que sean “ordinarias”, bien porque durante el ejercicio correspondiente se hayan realizado actividades económicas en Estimación Objetiva -Módulos- o bien porque se tengan que declarar alteraciones patrimoniales que no provengan de más de tres operaciones de venta.

A través del servicio telefónico 901 22 33 44 (de lunes a viernes, de 9 a 21 horas) o por Internet se puede solicitar cita previa.

Asimismo, colaboran con la Agencia Tributaria en la confección de la declaración un importante número de Entidades: Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Registros de la Propiedad, Oficinas Liquidadoras, Entidades Financieras (Bancos, Cajas de Ahorros, Cajas Rurales), Cámaras de Comercio, Sindicatos, Grandes Empresas, Asociaciones Agrarias, etc.

4. **Servicio de confección de determinadas declaraciones-liquidaciones** de empresarios y profesionales (declaraciones de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas, declaraciones trimestrales en régimen de Estimación Objetiva de Renta y Régimen Simplificado de IVA) en las oficinas de la Agencia Tributaria a lo largo de todo el año, en horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

5. **Programas informáticos de ayuda para la confección de declaraciones**, a disposición de los interesados en Internet (www.agenciatributaria.es) y en las oficinas de la Agencia Tributaria, como el programa PADRE para la declaración del IRPF.

6. **Servicio de envío de etiquetas identificativas** al domicilio fiscal del interesado, previa solicitud a lo largo de todo el año, en horario ininterrumpido de 24 horas al día, a través del teléfono 901 12 12 24 e Internet (www.agenciatributaria.es). Quienes dispongan de certificado de usuario podrán imprimir las etiquetas identificativas a través de Internet (www.agenciatributaria.es).
7. **Modelos de declaración** puestos a disposición de los ciudadanos en todas las oficinas de la Agencia Tributaria y a través de Internet (www.agenciatributaria.es).
8. **Recepción de declaraciones** en todas las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria, así como en las Entidades de depósito que colaboran con la Agencia Tributaria -Bancos, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito-.
9. **Pago anticipado de la deducción para las madres que trabajen fuera del hogar con hijos menores de 3 años.** Se puede solicitar información y realizar gestiones como la presentación del modelo 140 o la modificación del contenido de un modelo ya presentado, así como resolver cualquier otra incidencia, en el servicio telefónico 901 200 345, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14.30 horas.
También se puede obtener información y realizar gestiones a través de Internet.
10. **Envío de información específica** a aquellos ciudadanos que inicien una nueva actividad empresarial o profesional.
11. Facultad de comunicar el **cambio de domicilio** para personas físicas que no realicen actividad empresarial o económica.

2.3. Presentación telemática de declaraciones por Internet (www.agenciatributaria.es) en los correspondientes plazos de presentación durante las 24 horas del día, utilizando el certificado de usuario expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda o cualquiera de los certificados de firma electrónica reconocidos por la Agencia Tributaria, cuya relación y enlaces están en Internet (www.agenciatributaria.es). Dichos certificados de usuario garantizan plenamente la seguridad y la confidencialidad de la transmisión. Este sistema permite simplificar y agilizar la tramitación de las declaraciones, anticipando la devolución que se hubiera podido solicitar. Asimismo, el apoderado del contribuyente podrá presentar declaraciones y realizar otros trámites y actuaciones en materia tributaria a través de Internet en nombre de su poderdante.

2.4. Facilidades para el pago de deudas

1. El **pago de las deudas** puede efectuarse en Bancos, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito, en las que no es preciso tener cuenta abierta. También puede realizar el pago mediante adeudo en su cuenta corriente, a través de Internet (www.agenciatributaria.es).
El pago de determinadas deudas puede realizarse en los cajeros automáticos que dispongan de la infraestructura necesaria.

2. Admisión de distintos medios de pago:

- Pago por los medios habituales del tráfico bancario (dinero de curso legal, cheque, transferencia, cargo en cuenta bancaria, etc.) en Bancos, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito.
 - Compensación de deudas con créditos frente a la Hacienda Pública, previa solicitud del interesado y en los términos fijados en la normativa.
 - Anotación en la Cuenta Corriente Tributaria, en el caso de empresarios y profesionales acogidos a este sistema.
 - Pago mediante bienes del Patrimonio Histórico Español, en las condiciones señaladas en la normativa.
3. **Aplazamientos y fraccionamientos de deudas**, previa solicitud escrita del interesado dirigida a su Delegación o Administración de la Agencia, por Internet o a través de una llamada al Centro de Atención Telefónica 901 200 350 (este último medio sólo podrá ser utilizado cuando así se le indique en la notificación de la providencia de apremio), cuando su situación económica le impida transitoriamente hacer frente al pago y siempre que aporte garantía suficiente.
 4. **Posibilidad de pagar las tasas** cuyos órganos u organismos gestores se hayan adherido a esta opción a través de la pasarela de pagos de la Agencia Tributaria, de acuerdo con la Orden HAC/729/2003, de 28 de marzo, por la que se establecen los supuestos y las condiciones generales para el pago por vía telemática de las tasas que constituyen recursos de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

2.5. Expedición de certificados tributarios válidos ante otros organismos por Internet (www.agenciatributaria.es), previa solicitud del interesado en la oficina de la Agencia Tributaria correspondiente a su domicilio fiscal o, en el caso de las grandes empresas, en la respectiva Unidad de Gestión.

Quienes dispongan de un certificado de usuario para la presentación de declaraciones a través de Internet pueden solicitar y obtener directamente determinados certificados por esta vía.

2.6. Despacho aduanero de mercancías en las Aduanas: Posibilidad de presentación de las declaraciones de importación, exportación, tránsito y declaraciones sumarias por Internet (www.agenciatributaria.es).

Sistema simplificado de despacho aduanero en las instalaciones del importador o del exportador.

2.7. Formulario único válido para presentar solicitudes, plantear alegaciones, aportar documentación o dirigir cualquier comunicación a la Agencia Tributaria, disponible en las oficinas y en Internet.

2.8. Presentación de determinados recursos de reposición y otras solicitudes de carácter tributario: devolución de ingresos indebidos, rectificación de errores aritméticos, materiales o de hecho, y rectificación de autoliquidaciones.

2.9. Procedimientos de enajenación. A través de la página web de la Agencia (www.agenciatributaria.es), se pueden realizar consultas sobre los procedimientos de enajenación (subastas, adjudicaciones directas y concurso) a celebrar por las distintas Dependencias de Recaudación y sobre los bienes a enajenar, acreditarse como licitador y pujar en el momento de celebración de la subasta a través de Internet. Asimismo, en los procedimientos de adjudicación directa se pueden presentar ofertas.

2.10. Otros servicios

- Registro General en todas las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria y Registro Telemático en Internet (www.agenciatributaria.es).
- Expedición de número de identificación fiscal en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia a solicitud del interesado.
- Reconocimiento o concesión de exenciones tributarias, autorizaciones, regímenes especiales de tributación y aduaneros, estudio y aprobación, en su caso, de planes especiales propuestos por los contribuyentes -de reinversión, amortización, imputación temporal de ingresos y gastos, etc.-; y valoración previa de operaciones, bienes, rentas o gastos, en los casos previstos en las normas.
- Aquellos contribuyentes que reciban una notificación de providencia de apremio en la cual se indique la posibilidad de recibir una atención personalizada en el área de recaudación, realizando una llamada al Centro de Atención Telefónica de la Agencia Tributaria (901 20 03 50), podrán solicitar al mismo los siguientes servicios:
 - Presentación telefónica de solicitud de aplazamiento-fraccionamiento.
 - Presentación telefónica de solicitud de compensación con devoluciones tributarias e información sobre devoluciones en trámite.
 - Servicio de Cita Previa.
 - Información sobre recursos y reclamaciones en tramitación.
- Programa de ayuda en Internet para el cálculo de los importes embargables cuando la Agencia Tributaria procede al embargo de sueldos, salarios y pensiones.

III. Derechos del ciudadano

En sus relaciones con la Administración Tributaria, el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos expresamente en la normativa vigente, en especial en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que se pueden agrupar en cuatro grandes bloques:

A) Derechos generales de los obligados tributarios:

1. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.
2. Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
3. Derecho a actuar por medio de representante. La representación deberá acreditarse, en los supuestos exigidos por ley, por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna (puede utilizarse para ello el documento normalizado de representación aprobado por la Administración tributaria) o mediante declaración en comparecencia personal ante el órgano administrativo competente, con el que se entenderán las sucesivas actuaciones administrativas, si no se hace manifestación en contrario.
4. Derecho a que se les expida certificación de las autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones que hayan presentado o de extremos concretos contenidos en las mismas y a solicitar copia de las declaraciones por ellos presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
5. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en que los presentó. Los obligados tributarios pueden rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria.
6. Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
7. Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión. Esta información tendrá efectos vinculantes durante un plazo de 3 meses desde su notificación al interesado siempre que la solicitud se haya formulado con carácter previo a la finalización del plazo para presentar la correspondiente autoliquidación o declaración.

8. Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
9. Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria. El Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes.
10. Derecho a formular denuncia pública en los términos establecidos en el artículo 114 de la Ley General Tributaria.
11. Derecho a obtener la suspensión del procedimiento de ejecución de sanciones sin necesidad de aportación de la garantía reglamentaria, en el caso de interposición de recursos o reclamaciones contra sanciones, hasta que sean firmes en vía administrativa.

B) Derechos en el procedimiento de comprobación limitada:

1. Derecho a ser informado desde su inicio sobre la naturaleza y alcance de las actuaciones de comprobación.
2. Derecho a que el procedimiento de comprobación limitada concluya en el plazo máximo de 6 meses a contar desde la fecha de notificación al contribuyente del inicio del mismo. A los efectos del plazo indicado, no se computarán las dilaciones imputables al obligado tributario, ni los periodos de interrupción justificada que se especifiquen en las disposiciones de aplicación.
3. Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
4. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
5. Derecho a obtener, en los términos previstos en la ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
6. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
7. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución. Este derecho podrá ser ejercido en cualquier momento anterior al trámite de audiencia, o de alegaciones que le sustituya, y antes de la formulación de la propuesta de resolución. En cualquier caso, en el procedimiento de comprobación limitada, con carácter previo a la práctica de la liquidación provisional, la Administración tributaria deberá comunicar al obligado tributario la propuesta de liquidación para que alegue lo que convenga a su derecho.

8. Derecho a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.
9. Derecho a ser oído en el trámite de audiencia.
10. Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios y a recibir una copia de las mismas.
11. Derecho a obtener por quien sea parte en una actuación o procedimiento tributario, copia, a su costa, de los documentos que integren el expediente administrativo salvo que afecten a intereses de terceros o a la intimidad de otras personas o que así lo disponga la normativa vigente. Las copias se facilitarán en el trámite de audiencia o, en defecto de éste, en el de alegaciones posterior a la propuesta de resolución. En el procedimiento de comprobación limitada, la Administración tributaria podrá comprobar los hechos, actos, elementos, actividades, explotaciones y demás circunstancias determinantes de la obligación tributaria. El acceso a los registros y documentos que formen parte de un expediente concluido a la fecha de la solicitud y que obren en los archivos administrativos únicamente podrá ser solicitado por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes en relación con la cesión de datos con trascendencia tributaria.
12. Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en la ley, del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

C) Derechos en el procedimiento inspector:

1. Derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de comprobación e investigación sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones.
2. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramita el procedimiento.
3. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria, así como promover la recusación de los actuarios en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
4. Derecho a actuar por sí o por medio de representante, con el que se entenderán las sucesivas actuaciones, salvo que se haga manifestación expresa en contrario, y a que las actuaciones que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

5. Derecho a que la inspección se desarrolle en el lugar más apropiado para el obligado tributario cuando éste fuese una persona con discapacidad o movilidad reducida.
6. Derecho a rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria y de aquellos que hayan sido previamente presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración tributaria actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en que los presentó.
7. Derecho a que sus manifestaciones con relevancia tributaria se recojan en diligencia y a recibir un ejemplar de las mismas, así como de las actas que se extiendan.
8. Derecho a conocer el estado de tramitación del procedimiento.
9. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier momento anterior al trámite de audiencia que serán tenidos en cuenta al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
10. Derecho a ser oído en el trámite de audiencia previo a la firma de las actas de conformidad o disconformidad y a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente durante el desarrollo de dicho trámite.
11. Derecho a que las actuaciones del procedimiento de inspección concluyan en el plazo de 12 meses desde la fecha de la notificación al interesado del inicio del mismo, sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse, con el alcance y los requisitos determinados reglamentariamente, por otro período de 12 meses, cuando en las actuaciones concorra alguna de las circunstancias establecidas en el apartado 1 del artículo 150 LGT. No se incluirán en el cómputo de este plazo las dilaciones en el procedimiento por causa no imputable a la Administración y los períodos de interrupción justificada especificados reglamentariamente.
12. Derecho al carácter reservado, en los términos legalmente previstos, de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria.

D) Derechos en el procedimiento de recaudación:

1. Derecho a obtener por quien sea parte en una actuación o procedimiento tributario, copia, a su costa, de los documentos que integren el expediente administrativo en cualquier momento del procedimiento de apremio.
2. Derecho a solicitar la alteración del orden de embargo a las autoridades administrativas.
3. Derecho de los sujetos sobre los que se haya iniciado un procedimiento de declaración de responsabilidad tributaria a formular las alegaciones que estimen pertinentes y a aportar la documentación que estimen necesaria.

4. Derecho a solicitar de la Administración certificación detallada de las deudas, sanciones y responsabilidades tributarias derivadas del ejercicio de explotaciones o actividades económicas, por quien pretenda adquirir la titularidad de las mismas, al objeto de limitar la posible responsabilidad y previa conformidad del titular actual.
5. Derecho a obtener la suspensión del procedimiento sin necesidad de aportación de la garantía reglamentaria, en el caso de interposición de recursos o reclamaciones contra sanciones, hasta que sean firmes en vía administrativa.
6. Derecho del depositario de bienes embargados - salvo en los casos en que lo sea el propio obligado al pago - a percibir la retribución convenida por la prestación de sus servicios y al reembolso de los gastos que haya soportado por razón del depósito, cuando no estén incluidos en dicha retribución.
7. Derecho de los obligados al pago a los que se siga un procedimiento de enajenación de sus bienes a presentar valoración contradictoria en caso de discrepancia con la valoración asignada por la Administración.

IV. Principales normas de aplicación en el ámbito tributario y aduanero

[Relación de normas con rango igual o superior al de Real Decreto, actualizada a noviembre de 2006]

1. Normas Generales

- Constitución española (BOE 29-12-1978).
- Ley General Tributaria (Ley 58/2003, de 17 de diciembre) (BOE 18-12-2003).

2. Procedimientos tributarios

- Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de la Inspección de los Tributos (BOE 14-05-1986).
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa (BOE 27-05-2005).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación (BOE 02-09-2005).

3. Delitos, infracciones y sanciones

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE 24-11-1995).
- Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando (BOE 13-12-1995).
- Real Decreto 1649/1998, de 24 de julio, por el que se desarrolla el Título Segundo de la Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando, relativo a las infracciones administrativas de contrabando (BOE 07-09-1998).
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario (BOE 28-10-2004).

4. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

- Real Decreto Legislativo 3/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (BOE 10-03-2004).
- Real Decreto 1775/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (BOE 04-08-2004).

5. Impuesto sobre la Renta de No Residentes

- Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes (BOE 12-03-2004).
- Real Decreto 1776/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de No Residentes (BOE 05-08-2004).

6. Impuesto sobre Sociedades

- Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (BOE 11-03-2004).
- Real Decreto 1777/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades (BOE 06-08-2004).

7. Impuesto sobre el Patrimonio

- Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio (BOE 07-06-1991).

8. Impuesto sobre el Valor Añadido

- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE 29-12-1992).
- Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido y se modifican otras normas tributarias (BOE 31-12-1992).

9. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

- Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (BOE 20-10-1993).
- Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (BOE 22-06-1995).

10. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOE 19-12-1987).
- Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOE 16-11-1991).

11. Impuesto sobre las Primas de Seguros

- Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social (BOE 31-12-1996).
- Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

12. Impuestos Especiales

- Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales (BOE 29-12-1992).
- Real Decreto 1165/1995, de 7 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de los Impuestos Especiales (BOE 28-07-1995).

13. Impuesto sobre Ventas Minoristas de determinados hidrocarburos

- Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (BOE 31-12-2001).

14. Deuda aduanera

- Reglamento (CEE) 2913/1992 del Consejo, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Código Aduanero Comunitario (D.O., L-302, 19-10-1992).
- Reglamento (CEE) 2454/1993 de la Comisión, de 2 de julio, por el que se fijan determinadas disposiciones de aplicación del Reglamento (CEE) 2913/1992 del Consejo (D.O., L-253, 11-10-1993).

15. Tasas

- Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos (BOE 15-04-1989).
- Ley 25/1998, de 13 de julio, de modificación del Régimen Legal de las Tasas Estatales y Locales y de Reordenación de las Prestaciones Patrimoniales de Carácter Público (BOE 14-07-1998).

16. Censos

- Real Decreto 1041/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan determinados censos tributarios y se modifican otras normas relacionadas con la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Real Decreto 338/1990, de 9 de marzo, por el que se regula la composición y forma de utilización del número de identificación fiscal.

V. Compromisos de calidad

La Agencia Tributaria se compromete a seguir potenciando su modelo de actuación basado en el impulso del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, prestando más y mejores servicios al ciudadano.

Los principios básicos que inspiran todos los compromisos de la Agencia Tributaria son:

- La atención será personalizada, ofreciendo un trato diferenciado en función de los perfiles de contribuyentes.
- Los servicios se prestarán por personal especializado y, cuando sea preciso, se adaptarán a las peculiaridades de los diversos grupos de contribuyentes.
- La información será clara y precisa; y la documentación remitida a los ciudadanos será comprensible.

5.1. Servicios de información y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias

1. Se pondrán a disposición de los ciudadanos los datos fiscales relevantes para el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y, en los casos previstos en la normativa, se confeccionará el borrador de declaración.
2. Se remitirán las etiquetas identificativas por correo al domicilio de los ciudadanos que lo soliciten en el plazo medio de una semana.
3. Se ampliarán progresivamente los servicios prestados en las oficinas de la Agencia Tributaria previa cita concertada telefónicamente o a través de Internet (www.agenciatributaria.es).
4. Se instalarán progresivamente en las oficinas de la Agencia Tributaria sistemas automáticos de gestión de tiempos de espera.
5. Se potenciarán los servicios telefónicos de asistencia integral que permitan al ciudadano, sin necesidad de desplazamiento a las oficinas, obtener información y realizar trámites ante la Agencia Tributaria.
6. Se fomentará la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, en la prestación de los servicios de ayuda para la confección de declaraciones, con la finalidad de extender sus beneficios a un mayor número de ciudadanos.
7. Se gestionará la tramitación del abono anticipado de la deducción por maternidad con el apoyo del servicio telefónico del Centro de Atención Telefónica.
8. Se enviará a los ciudadanos que se hayan suscrito al servicio de comunicación de novedades, un correo electrónico individualizado indicando las novedades que se hayan publicado en la web de la Agencia Tributaria en la última semana, con enlaces de cada una de ellas.
9. Se incorporarán nuevos programas de ayuda que permitan la presentación telemática de todos los tributos. Asimismo, se procederá a su actualización y mejora con carácter anual.
10. Se procurará evitar a los ciudadanos la solicitud de certificados tributarios a través de acuerdos con organismos públicos habitualmente receptores de los mismos.

5.2. Servicios en Internet

11. La información se actualizará diariamente.
12. Los servicios ofrecidos estarán disponibles 24 horas al día, siete días a la semana.
13. Se mejorará el acceso a la información disponible a través de Internet estableciéndose perfiles de contribuyentes.
14. Los certificados tributarios solicitados por Internet estarán disponibles en el plazo máximo de cinco días.
15. Se extenderá progresivamente el sistema de presentación telemática de declaraciones a todos los modelos de declaración.
16. Se incrementarán paulatinamente los certificados tributarios que se pueden solicitar y obtener a través de Internet.
17. Se potenciarán las enajenaciones por Internet y se fomentará la participación de los internautas. Se aumentará el número de imágenes ofrecidas en la web de los bienes enajenados y se mejorará la calidad de dichas imágenes.
18. Se ampliarán los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado de usuario como sin él. Se disminuirá el tiempo de ejecución de las gestiones solicitadas a través de Internet.
19. Se fomentará la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, en la prestación de servicios personalizados por Internet con la finalidad de hacerlos accesibles a un mayor número de ciudadanos.

5.3. Devoluciones tributarias

20. Los contribuyentes obtendrán las devoluciones tributarias que les correspondan por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e IVA-Exportadores en el plazo medio de 30 días.

5.4. Despacho aduanero de mercancías

21. El despacho aduanero de mercancías se efectuará en un tiempo medio inferior a una hora.

5.5. Pago de deudas

22. Paulatinamente se implantarán nuevos sistemas de pago que eviten desplazamientos a los ciudadanos, como la banca telemática y el telepago.
23. En los documentos en los que se exija el pago de una deuda se informará a los ciudadanos de forma clara y precisa del plazo de pago, de las consecuencias del impago, de las posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento, así como de los medios a través de los que puede efectuar el pago.
24. Cuando las disponibilidades de medios lo permitan, se avisará a los interesados de la proximidad del vencimiento del plazo o primera fracción en las deudas aplazadas o fraccionadas.

5.6. Accesibilidad

25. Se mejorará para las personas con discapacidad, de acuerdo con el Convenio de Colaboración entre la Agencia Tributaria y CERMI-ONCE, la accesibilidad de:
 - a) Los edificios de las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria.
 - b) La página web de la Agencia Tributaria (www.agenciatributaria.es).

Asimismo, se incluirá en la página web de la Agencia Tributaria información específica sobre los beneficios fiscales de las personas con discapacidad y sobre los servicios de atención que la Agencia pone a su disposición.

VI. Sistemas de aseguramiento de la calidad / sistemas normalizados de gestión de la calidad

La Agencia Tributaria realiza un seguimiento periódico de la calidad de sus servicios.

Anualmente, la Agencia Tributaria aprueba un Plan de Objetivos, del que informa al Congreso de los Diputados, en el que se detallan las actuaciones a realizar por el conjunto de la organización. Entre ellas, ocupan un lugar destacado las relativas a:

1. Ampliación de la oferta de servicios.
2. Asistencia al ciudadano en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
3. Atención al ciudadano utilizando tecnologías de vanguardia que le eviten desplazamientos a las oficinas de la Agencia Tributaria.
4. Agilización de los procedimientos tributarios.

El sistema establecido de seguimiento y control del cumplimiento del Plan de Objetivos asegura la calidad de los servicios y procedimientos de la Agencia Tributaria. La Agencia Tributaria publica anualmente el grado de cumplimiento de su Plan de Objetivos. A continuación se exponen los compromisos e indicadores correspondientes a 2005 y su grado de cumplimiento:

PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2010

OBJETIVO	REFERENCIA	REALIZADO	% CUMPLIMIENTO
I. RESULTADOS*			
1. Recaudación bruta	210.369,00	209.076,00	99,4%
2. Recaudación líquida	155.322,00	159.536	102,7%
3. Efecto recaudatorio directo	7.060,00	8.499,00	120,4%
II. ACTUACIONES			
II.1 ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
4.1. Tiempo medio tramitación recursos y reclamaciones (días)	33	38	86,8%
4.2. Presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemática (%)	65,90	68,07	103,3%
4.3. Tiempo medio de resolución de aplazamientos y fraccionamientos (días)	30	22	136,4%
II.2. ACTUACIONES DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE			
ACTUACIONES CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN**			
5. Act. inspectoras sobre tributos internos	229.272	278.350	121,4%
6. Actuaciones inspectoras sobre tributos de comercio exterior e II.EE.	13.279	15.993	120,4%
7. Act. inspectoras sobre sector inmobiliario	83.795	93.706	111,8%
8. Act. sobre tramas de fraude e investigación	96.671	112.628	116,5%
9. Actuaciones del Área Operativa de Aduanas e II.EE.	106.894	120.248	112,5%
ACTUACIONES DE CONTROL EXTENSIVO**			
10. Act. control extensivo tributos internos y módulos	5.209.026	5.363.802	103,0%
11. Act. control extensivo sobre grandes empresas	149.822	171.138	114,2%
12. Act. control gestión aduanera, gestión e intervención de II.EE.	2.528.142	2.693.649	106,6%
ACTUACIONES DE GESTION RECAUDATORIA			
13. Gestión recaudatoria de deuda*	14.118	15.949	113,0%

*Importes en millones de euros. Estas cifras están ajustadas de forma que la recaudación líquida no incluye los ingresos procedentes de las CCAA, Seguridad Social, Haciendas Forales y de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera.

**Las actuaciones de control se miden en actuaciones homogéneas.

VII. Indicadores de seguimiento de los compromisos

7.1. Servicios de información y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias

1. Tiempo medio de envío de los datos fiscales relevantes para el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del borrador de declaración.
2. Tiempo medio de envío de las etiquetas identificativas.
3. Nuevos servicios prestados con cita previa concertada telefónicamente y a través de Internet.
4. Número de sistemas automatizados de gestión de tiempos de espera instalados en las oficinas de la Agencia Tributaria.
5. Número de ciudadanos, declaraciones y comunicaciones atendidos a través de los sistemas telefónicos de asistencia integral.
6. Número de entidades que colaboran con la Agencia Tributaria en la prestación de los servicios de ayuda para la confección de declaraciones y comunicaciones.
7. Tiempo medio de ejecución de la gestión (madres trabajadoras).
8. Número de suscriptores acumulado y periodicidad en el envío de novedades por correo electrónico (número de días transcurridos desde la suscripción al servicio de comunicación de novedades en la web de la Agencia Tributaria hasta el envío de las novedades al correo electrónico indicado).
9. Porcentaje de declaraciones que se presentan utilizando nuevos programas de ayuda en cada período de declaración.
10. Número de acuerdos con organismos públicos celebrados para evitar a los ciudadanos la solicitud de certificados tributarios y número de certificados evitados a través de esta vía.

7.2. Servicios en Internet

11. Plazo transcurrido desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de una norma legal en materia tributaria hasta su incorporación a la página web de la Agencia Tributaria.
12. Horas a la semana de no disponibilidad de los servicios de la Agencia Tributaria en Internet.
13. Número de accesos a la web por perfiles de contribuyentes.
14. Plazo máximo de obtención de los certificados tributarios solicitados por Internet y porcentaje de certificados disponibles después del plazo máximo de 5 días.

15. Nuevos modelos de declaración que se pueden presentar por vía telemática.
16. Nuevos tipos de certificados tributarios que pueden solicitarse y obtenerse por Internet.
17. Número de enajenaciones realizadas que admiten pujas por Internet, número de internautas participantes en las enajenaciones de bienes realizadas y número de internautas que acceden a la información de enajenaciones en Internet.
18. Nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado de usuario como sin él y tiempo medio de ejecución de una gestión solicitada a través de Internet en comparación con tiempo medio de ejecución de una gestión solicitada presencialmente.
19. Número de entidades y profesionales asociados autorizados a través de convenios para presentar declaraciones, comunicaciones y otros documentos tributarios por Internet en representación de terceros. Número de trámites y actuaciones por Internet realizadas a través de estas entidades y profesionales.

7.3. Devoluciones tributarias

20. Los contribuyentes obtendrán las devoluciones tributarias que les correspondan por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e IVA-Exportadores en el plazo medio de 30 días.

7.4. Despacho aduanero de mercancías

21. Tiempo medio de despacho de las mercancías en la Aduana.

7.5. Pago de deudas

22. Número de operaciones realizadas utilizando los nuevos sistemas de pago de deudas.
23. Comprobación de que el texto de las comunicaciones realizadas a los ciudadanos incluyen todos los requisitos legales.
24. Número de suscriptores dados de alta en el servicio de envío de avisos a teléfonos móviles de información sobre la concesión de un aplazamiento o fraccionamiento de pago, así como la fecha e importe del vencimiento. Número de avisos enviados.

7.6. Accesibilidad

25. Número de edificios cuya accesibilidad ha mejorado y grado de accesibilidad de la web según WAI.

VIII. Participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

Los ciudadanos pueden colaborar en la mejora de los servicios, programas y documentos de la Agencia Tributaria manifestando su opinión en las encuestas, estudios y análisis que se realizan, bien por la propia Agencia, bien por otros organismos públicos como el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) o el Instituto de Estudios Fiscales (IEF).

La participación de la sociedad en la prevención y lucha contra el fraude puede canalizarse a través de la denuncia tributaria y a través de los acuerdos de colaboración para la prevención del fraude que la Agencia Tributaria firma con las asociaciones representativas de sectores económicos de especial riesgo defraudatorio.

Asimismo, existe un buzón de sugerencias sobre el Plan de Prevención del Fraude Fiscal en la página web de la Agencia Tributaria (www.agenciatributaria.es) al que se pueden dirigir propuestas sobre las actuaciones de la lucha contra el fraude que tiene planificadas la Agencia Tributaria.

IX. Quejas y sugerencias

Los ciudadanos pueden dirigir sus sugerencias y quejas respecto de la Agencia Tributaria al Consejo para la Defensa del Contribuyente -en el que participan agentes y sectores vinculados a la gestión tributaria-. Las quejas y sugerencias se pueden formular a través de cualquier oficina de la Agencia Tributaria y de los restantes órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, bien personalmente, bien por correo, fax, Internet (www.agenciatributaria.es) o cualquier otro sistema de transmisión, pudiendo utilizar el formulario establecido -disponible en las oficinas de la Agencia Tributaria y en Internet (www.agenciatributaria.es)-.

Todas las quejas y sugerencias serán contestadas y si el interesado no está de acuerdo con la contestación recibida, podrá presentar un escrito de disconformidad en los 15 días siguientes.

La formulación de una queja no impide la interposición de los recursos o reclamaciones previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por la Agencia Tributaria.

X. Medidas de subsanación por incumplimiento

En caso de reclamaciones dirigidas contra la Agencia Tributaria, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, el Director General dirigirá una carta explicativa al interesado.

XI. Teléfonos y direcciones de contacto

1. Internet:

<http://www.agenciatributaria.es>

2. Servicios telefónicos centralizados:

- **901 33 55 33.** Información tributaria básica. Consultas de Intrastat e Impuestos Especiales.
- **901 12 12 24.** Teléfono con servicio automático. Solicitud y confirmación de borrador de declaración de IRPF, petición de datos fiscales y etiquetas identificativas. Información sobre el estado de tramitación de devoluciones. Confirmación de la carta anexo del modelo 104, solicitud de los certificados de Renta en catalán, gallego y valenciano y solicitud de cita previa para rectificar el borrador.
- **901 200 345.** Asistencia a los contribuyentes en el impuesto sobre la renta. Tramitación del pago anticipado de la deducción por maternidad y el cambio de domicilio fiscal de las personas físicas.
- **901 22 33 44.** Cita previa para la confección de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en las oficinas de la Agencia Tributaria.
- **902 11 96 45.** Información sobre presentación telemática de declaraciones de empresas adscritas a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.
- **902 11 96 44.** Información sobre presentación telemática de declaraciones de empresas adscritas a las Unidades de Grandes Empresas.
- **91 728 96 08.** Información básica sobre Aduanas.
- **900 351 348 y 91 728 98 30/31.** Teléfonos del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales a los que pueden dirigirse los ciudadanos para informar sobre actividades sospechosas de contrabando o fraude aduanero (funcionamiento las 24 horas del día durante todo el año). También pueden informarse por FAX (91 358 34 17) o por e-mail (va.adu@eat.es).
- **901 20 03 50,** cuando con la notificación de la providencia de apremio se reciba una carta informativa sobre el Centro de Atención Telefónica, se podrán realizar los trámites relacionados con los procedimientos de recaudación que se indican en el punto 4 de la página 15.

3. Principales oficinas de la Agencia Tributaria

La información detallada de las direcciones y números de fax y teléfonos de contacto de todas las oficinas de la Agencia Tributaria puede obtenerse llamando al teléfono 901 33 55 33, de lunes a viernes de 9 a 14 horas, o consultando Internet (www.agenciatributaria.es).

Las oficinas de la Agencia Tributaria permanecerán cerradas los sábados y domingos, los días 24 y 31 de diciembre (excepto los Registros), así como los días festivos de carácter nacional. En los ámbitos territoriales de las distintas Comunidades Autónomas y Entidades Locales también cerrarán los días que establezcan las respectivas Comunidades Autónomas en sus calendarios de días inhábiles.

ANDALUCÍA

DELEGACIÓN ESPECIAL	Avda. República Argentina, 23 - 41011 Sevilla
Delegación de Almería	Pº de Almería, 62 - 04001 Almería
Delegación de Cádiz	Pz. de la Constitución, 1 - 11007 Cádiz
Delegación de Jerez	Pz. de las Marinas, 1 - 11401 Jerez de la Frontera
Delegación de Córdoba	Av. Gran Capitán, 8 - 14001 Córdoba
Delegación de Granada	Av. de la Constitución, 1 - 18001 Granada
Delegación de Huelva	Pº de Santa Fe, 22 - 21003 Huelva
Delegación de Jaén	Pz. de la Constitución, 2 - 23001 Jaén
Delegación de Málaga	Av. Andalucía, 2 - 29007 Málaga
Delegación de Sevilla	C/ Tomás de Ibarra, 36 - 41001 Sevilla
Delegación de Ceuta	C/ General Serrano Orive, s/n - 51001 Ceuta
Delegación de Melilla	Pz. del Mar, s/n, Torres V Centenario, Torre Sur - 52004 Melilla

ARAGÓN

DELEGACIÓN ESPECIAL	C/ Albareda, 16 - 50004 Zaragoza
Delegación de Huesca	Pz. Navarra, 11 - 22002 Huesca
Delegación de Teruel	Pz. San Juan, 3 - 44001 Teruel
Delegación de Zaragoza	C/ Albareda, 16 - 50004 Zaragoza

ASTURIAS

DELEGACIÓN ESPECIAL	C/ 19 de julio, 1 - 33002 Oviedo
Delegación de Gijón	C/ Anselmo Cifuentes, 13 - 33205 Gijón

CANARIAS

DELEGACIÓN ESPECIAL *Pz. de los Derechos Humanos, 1 - 35003 Las Palmas*

Delegación de S. C. de Tenerife	Av. de José Antonio, 8 - 38003 Santa Cruz de Tenerife
---------------------------------	---

CANTABRIA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Calvo Sotelo, 27 - 39002 Santander*

CASTILLA Y LEÓN

DELEGACIÓN ESPECIAL *Pz. de Madrid, 5 - 47001 Valladolid*

Delegación de Ávila	C/ Madre Soledad, 1 - 05001 Ávila
Delegación de Burgos	C/ Vitoria, 39 - 09004 Burgos
Delegación de León	Gran Vía de San Marcos, 18 - 24002 León
Delegación de Palencia	Plazuela de la Sal, 1 - 34001 Palencia
Delegación de Salamanca	C/ Rector Lucena, 12 - 37002 Salamanca
Delegación de Segovia	C/ Colón, 4 - 40001 Segovia
Delegación de Soria	C/ Caballeros, 19 - 42003 Soria
Delegación de Valladolid	Pz. de Madrid, 5 - 47001 Valladolid
Delegación de Zamora	Pz. Castilla y León, s/n - 49014 Zamora

CASTILLA-LA MANCHA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Alfonso X El Sabio, 1 - 45002 Toledo*

Delegación de Albacete	C/ Francisco Fontecha, 2 - 02001 Albacete
Delegación de Ciudad Real	C/ Ruiz Morote, 4 - 13001 Ciudad Real
Delegación de Cuenca	Parque de San Julián, 12 - 16001 Cuenca
Delegación de Guadalajara	C/ Mayor, 17 - 19001 Guadalajara
Delegación de Toledo	C/ Alfonso X El Sabio, 1 - 45002 Toledo

CATALUÑA

DELEGACIÓN ESPECIAL *Pz. Doctor Letamendi, 13-23 - 08007 Barcelona*

Delegación de Barcelona	C/ Josep Carner, 33 - 08038 Barcelona
Delegación de Girona	C/ Oviedo, 30 - 32 - 17005 Girona
Delegación de Lleida	Pz. Cervantes, 17 - 25002 Lleida
Delegación de Tarragona	Rambla Nova, 93 - 43003 Tarragona

EXTREMADURA

DELEGACIÓN ESPECIAL *Pº San Francisco. 17 - 06001 Badajoz*

Delegación de Cáceres	C/ Sánchez Herreros, 6 - 10004 Cáceres
-----------------------	--

GALICIA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Comandante Fontanes, 10 - 15003 A Coruña*

Delegación de A Coruña	C/ Comandante Fontanes, 10 - 15003 A Coruña
Delegación de Lugo	C/ de la Reina, 2 - 27001 Lugo
Delegación de Ourense	C/ Santo Domingo, 25 - 32003 Ourense
Delegación de Pontevedra	Avda. Fernández Ladreda, 45 - 36071 Pontevedra
Delegación de Vigo	C/ Lalín, 2 - 36209 Vigo

MADRID

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Guzmán el Bueno, 139 - 28003 Madrid*

MURCIA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Gran Vía Escultor Salzillo, 21 - 30005 Murcia*

Delegación de Cartagena	C/ Campos, 2 - 30201 Cartagena
-------------------------	--------------------------------

NAVARRA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ General Chinchilla, 6 - 31002 Pamplona-Iruña*

PAÍS VASCO

DELEGACIÓN ESPECIAL *Pza. Moyua, 3 - 48009 Bilbao-Bilbo*

Delegación de Álava	C/ Olaguibel, 7 - 01004 Vitoria-Gasteiz
Delegación de Guipúzcoa	C/ Oquendo, 20 - 20004 San Sebastián-Donosti
Delegación de Vizcaya	Pza. Moyua, 3 - 48009 Bilbao-Bilbo

LA RIOJA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Víctor Pradera, 4 - 26001 Logroño*

VALENCIA

DELEGACIÓN ESPECIAL *C/ Guillem de Castro, 4 - 46001 valencia*

Delegación de Alicante	Pz. de la Montaña, 8 - 03001 Alicante
Delegación de Castellón	Paseo Ribalta, 12 - 12004 Castellón
Delegación de Valencia	C/ Guillem de Castro, 4 - 46001 Valencia

DELEGACIÓN CENTRAL DE GRANDES CONTRIBUYENTES

Pº de la Castellana, 106 - 28020 Madrid
C/ Bailén, 67-69 - 08009 Barcelona

4. Accesos y transporte público

En la página web de la Agencia Tributaria (www.agenciatributaria.es) se incluirán planos indicativos del acceso a las principales oficinas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

www.agenciatributaria.es

Subdirección General de Comunicación Externa

C/ San Enrique, 26; 28020 Madrid