

4. Servizos de asistencia aos cidadáns

A Axencia Tributaria realiza un esforzo permanente por ofrecerlles a todos os cidadáns un amplo conxunto de servizos de información e axuda con obxecto de facilitar o cumprimento voluntario das súas obrigas tributarias. A gran maioría destes servizos son prestados por medio das máis modernas tecnoloxías da información e da comunicación. Neste sentido, a páxina web da Axencia Tributaria www.agenciatributaria.es é unha vía alternativa, cómoda e eficaz de relación dos cidadáns coa Axencia Tributaria que, ademais, conta cunha absoluta garantía de seguridade e de confidencialidade.

4.1. Servizos de información

4.1.1. Información non personalizada

Esta información é lles fornecida aos cidadáns con carácter xeral e sen solicitude previa deles. A Axencia Tributaria informa os cidadáns a través de campañas de publicidade en diferentes medios de comunicación. Igualmente, envía cartas informativas e edita guías, manuais prácticos e publicacións informativas cuxo obxectivo é ofrecer aos contribuíntes información específica sobre os tributos que lles poden afectar.

INFORMACIÓN NON PERSONALIZADA			
	2004	2005	VARIACIÓN 2005/2004
Cartas informativas	17.434.177	36.270.697	108,04
Manuais prácticos	504.900	468.000	-7,31
Publicacións informativas	13.600.000	11.489.000	-15,52

Número de exemplares enviados

4.1.2. Información individual

A Axencia Tributaria presta ademais servizos de información previa petición dos cidadáns.

información das Delegacións e Administracións, o 901335533) foron atendidas 5.750.511 chamadas, cun nivel de cobertura respecto das chamadas recibidas do 93,21 por cento.

Información telefónica xeral

A través do servizo de información telefónica centralizada (único número de teléfono para todo o territorio nacional e independente dos servizos de

Co motivo da campaña da Renda, reforzáronse as plataformas de información tributaria dende o 25 de marzo ata o 30 de xuño con 382 postos e 747 persoas, sendo atendidas durante eses meses 2.985.191 chamadas.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA XERAL			
	2004	2005	VARIACIÓN 2005/2004
Chamadas recibidas (1)	5.763.755	6.169.434	7,04
Chamadas atendidas (2)	5.433.189	5.750.511	5,84
Cobertura (2)/(1)	94 %	93,21 %	-0,84
Tentativas (1)/(2)	1,06	1,07	0,94

Consultas ao programa Informa

O programa Informa é a vía principal para a obtención de información escrita da Axencia Tributaria. Consiste nunha base de datos de preguntas e respostas tributarias á que poden acceder tanto usuarios externos como internos.

En 2005, os accesos ao consultorio foron 2.584.319, correspondendo aos usuarios internos. A utilización do devandito programa de forma externa ascende, ademais, a outros 717.294 usuarios.

Información arancelaria vinculante

O Código Aduaneiro Comunitario permite consultar a clasificación arancelaria dunha determinada mercadoría. A información obtida vincula as autoridades aduaneiras de todos os Estados membros para as operacións de importación e exportación. En 2005, foron atendidas 416 consultas en total.

4.2. Servizos de axuda

Os servizos de axuda teñen como finalidade facilitarlle ao contribuínte o cumprimento das súas obrigas. A Axencia Tributaria fornece programas informáticos para que o contribuínte poida realizar el mesmo a súa declaración. Do mesmo xeito, a Axencia Tributaria axúdalle directamente

ao contribuínte a confeccionar a declaración, ora nas propias oficinas da Axencia, ora en entidades colaboradoras da Axencia ou, mesmo, mediante un servizo de atención telefónica. A Axencia facilítalle tamén ao contribuínte os datos fiscais relevantes para a declaración da renda e envía, naqueles casos en que sexa mester, o borrador da declaración da renda para o seu domicilio.

4.2.1. Borrador da declaración da renda

Para facilitarlles ao máximo aos contribuíntes que poidan cumprir coas súas obrigas polo Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas (IRPF), a Axencia Tributaria confecciona un borrador de declaración aos cidadáns que llo soliciten.

O borrador recibido, unha volta revisado polos contribuíntes, pode ser confirmado por distintas vías (por teléfono, Internet, SMS, etc.) ou completado ou modificado; é, en calquera caso, unha axuda moi valiosa para os cidadáns. Os datos do ano 2005 poñen de manifesto unha consolidación definitiva do servizo e un incremento significativo (35,56 por cento) da súa demanda.

BORRADOR DA DECLARACIÓN DA RENDA

	2004	2005	VARIACIÓN 2005/2004
Solicitudes de borrador	7.370.757	*9.991.860	35,56
Borradores confirmados	1.536.801	2.873.462	86,98

** Sen colectivizar as solicitudes individuais de cónxuxes en IRPF 2003*

4.2.2. Programas informáticos de axuda

Hoxe en día, existen programas informáticos de axuda para a confección das principais declaracións. Con estes

programas xéranse as máis das declaracións recibidas, tanto en papel con código PDF (Portable Data File) como en soporte magnético ou por Internet.

**PORCENTAXE DE DECLARACIÓNS INCORPORADAS ÁS BASES DE DATOS
REALIZADAS COS PROGRAMAS DE AXUDA**

TIPO	2005
Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas (IRPF)	97,1
Imposto sobre o Valor Engadido (IVE)	78,0
Imposto sobre sociedades	96,5

Programa de Axuda para a Declaración do Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas (PADRE)

Este programa pode ser adquirido en CD-Rom ou descargarse da páxina web da Axencia www.agenciatributaria.es

Ademais, os contribuíntes que non dispoñan dun ordenador persoal ou prefiran que se lles faga a declaración, poden acudir ás oficinas da Axencia Tributaria ou ás de determinadas entidades colaboradoras para serlles realizada a declaración por persoal especializado que utiliza o programa PADRE.

**PROGRAMA DE AXUDA PARA A DECLARACIÓN DO IMPOSTO SOBRE A RENDA
DAS PERSOAS FÍSICAS (PADRE)**

DECLARACIÓN REALIZADA CO PROGRAMA PADRE	2004	2005	VARIACIÓN 2005/2004
Declaracións realizadas na Axencia	2.792.036	2.648.722	-5,13
Declaracións realizadas por teléfono	81.966	18.967	-76,86
Declaracións realizadas en entidades colaboradoras	2.100.000	2.370.000	12,86
Declaracións realizadas con disquete/CD-Rom e módulo de impresión	7.897.598	7.609.774	-3,64

Outros programas de axuda para a confección de declaracións

Os Programas de Axuda postos á disposición dos contribuíntes durante o ano 2005 foron os correspondentes a:

- Declaracións fiscais: renda (Programa PADRE), Patrimonio (714), Sociedades (201 e 225), IVE (390, 392, 311 e 300) e Módulos (131, 310).
- Declaracións informativas: Modelos 180, 182, 184, 188, 190, 193, 198, 296, 345, 347 e 349.
- Módulo de impresión de Pagamentos Fraccionados, para os Modelos 110, 115, 123, 130, 131, 202, 300, 310 e 311.

4.2.3. Servizo de cita previa

O servizo de cita previa está deseñado para que as citas se concerten por Internet (sen certificado de usuario) ou telefonicamente no número 901 22 33 44, aínda que tamén

se poden concertar directamente nas oficinas da Axencia Tributaria.

Durante 2005 foron concertadas 3.194.827 citas para a solicitude de confección de declaracións ou para a rectificación do borrador da declaración.

4.2.4. Centro de atención telefónica

Este servizo naceu para axilizar ao máximo as devolucións tributarias aos non declarantes do Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas. Na actualidade, mediante este servizo non só se informa sobre o procedemento de devolución rápida e se calcula o importe da devolución, senón que se atende calquera dúbida ou discrepancia que se produza, se informa sobre o estado de tramitación das devolucións e pódense realizar outras xestións sen se desprazar ás oficinas da Axencia.

O balance das actuacións
Servizos de asistencia aos cidadáns

CENTRO DE ATENCIÓN TELÉFONICA

	2004	2005	VARIACIÓN 2005/2004
Xestión da devolución rápida do IRPF (1)	989.886	817.060	-17,46
Xestión do borrador da declaración (1)	1.917.134	1.302.348	-32,07
Xestión da dedución por maternidade (1)	204.402	225.601	10,37
Xestión das devolucións do IVE a empresarios e profesionais non establecidos (2)	29.545	31.601	6,96
Xestión de exencións e devolucións do IVE de representacións diplomáticas e consulares e organismos internacionais (3)	3.706	4.327	16,76
Xestión do imposto sobre sucesións de non residentes (4)	2.765	3.408	23,25
Cita previa centralizada (1)		45.360	
Cambio domicilio (1)		161.746	
Recadación (5)		90.101	

(1) Número de chamadas atendidas. En 2004 o servizo incluíu a información.

(2) Número de solicitudes de devolución

(3) Número de exencións e devolucións tramitadas

(4) Número de expedientes

(5) Inclúense chamadas relativas a: gravación de solicitudes de aprazamento e fraccionamento; compensacións, así como subscripción aos servizos da Axencia Tributaria

4.2.5. Unidades de recoñecemento da voz 901 12 12 24

Trátase dun servizo automatizado de atención de 24 horas diarias.

Mediante as unidades telefónicas automáticas de recoñecemento da voz, prestáronse ao longo de 2005 os seguintes

servizos: solicitude de etiquetas identificativas, información automática sobre devolucións da Renda, IVE e Sociedades, solicitude de datos fiscais para a declaración da renda, confirmación de cartas anexos enviadas a contribuíntes que o ano anterior foron non declarantes e petición de certificados da renda.

UNIDADES DE RECOÑECIMIENTO DA VOZ - 901 12 12 24

	2004	2005	VARIACIÓN 2005/2004
Solicitude de etiquetas identificativas	143.561	82.611	-42,46
Información automática sobre devolucións da Renda	1.536.617	1.302.035	-15,27
Solicitude de datos fiscais para a declaración da renda	1.204.148	1.266.163	5,15
Confirmación de cartas anexos	95.874	487.213	408,18
Petición de certificados da renda	4.445	2.802	-36,96
TOTAL	2.984.645	3.140.824	5,23

Número de chamadas atendidas

4.2.6. Aboamento anticipado da dedución por maternidade

As mulleres con fillos menores de tres anos que realicen unha actividade por conta propia ou allea, pola que estean dadas de alta na Seguridade Social ou nunha mutualidade, teñen dereito a unha dedución no Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas de ata 1.200 euros anuais por cada fillo menor de tres anos.

A Axencia Tributaria durante 2005 acordou o pagamento por este concepto dun importe de 617,808 millóns de euros, que procedían de 699.993 solicitudes presentadas.

4.2.7. Axilización do despacho aduaneiro

O despacho aduaneiro axilizouse reducindo o tempo medio de despacho de 44 minutos en 2204 a 25 minutos en 2005.

4.3. Facilidades para o pagamento de débedas

A Axencia Tributaria realiza o cobro das débedas tributarias en período voluntario a través das entidades de crédito autorizadas (entidades colaboradoras na xestión recadatoria).

4.3.1. Entidades colaboradoras

Con data do 31 de decembro de 2005, a Axencia Tributaria autorizara 190 entidades para actuaren como colaboradoras na xestión recadatoria.

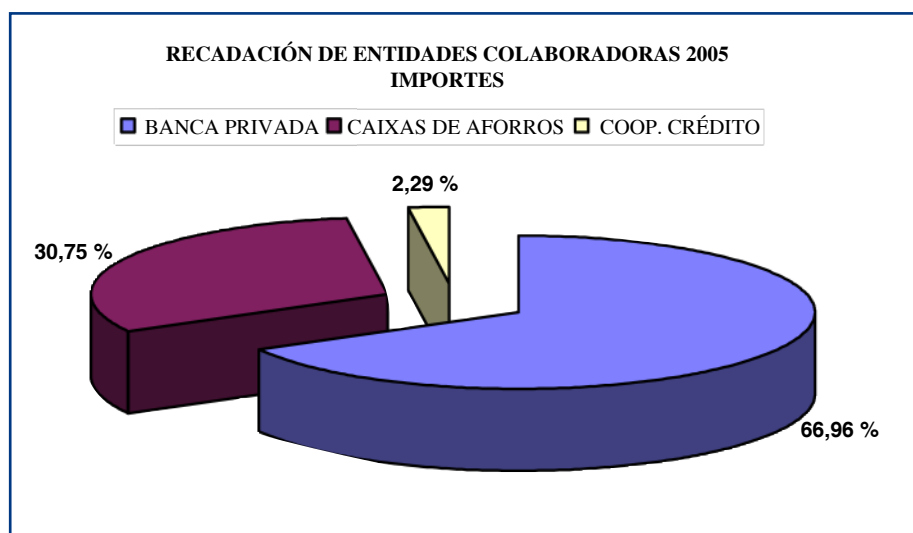
Neste exercicio, o importe da recadación a través das Entidades colaboradoras case alcanzou os 196.000 millóns de euros, o que pon de manifesto a importancia desta canle de ingresos.

A distribución entre os distintos xéneros de entidades de crédito vén recollido no seguinte cadro

ENTIDADES COLABORADORAS

	<i>IMPORTES</i>		<i>VARIACIÓN 05/04</i>
	<i>2004</i>	<i>2005</i>	
BANCA PRIVADA	118.972	131.215	10 %
CAIXAS DE AFORRO	50.671	60.252	19 %
COOP. CAIXAS RURAIS	3.723	4.481	20 %
TOTAL	173.366	195.948	13 %

En millóns de euros



O balance das actuacións Servizos de asistencia aos cidadáns

As entidades colaboradoras están suxeitas aos sistemas de seguimento e control da Axencia Tributaria. Durante o ano 2005, practicáronse actuacións de comprobación sobre 31 delas, 6 das cales foron controladas dende un punto de vista integral. Procedeuse á apertura de 11 expedientes sancionadores a entidades colaboradoras. En 2005 resolvéronse 6 expedientes, co resultado da adopción de medidas restritivas (suspensión temporal) da autorización concedida e practicáronse 219 liquidacións de intereses de demora a 108 entidades por ingresos fóra de prazo.

O importe dos intereses de demora liquidados ascendeu a 281.680,20 euros.

4.3.2. Aprazamentos e fraccionamentos do pagamento

Os aprazamentos e os fraccionamentos de pagamento son un medio para facilitar o cumprimento das obrigas. Esta posibilidade afecta tanto ás débedas en período voluntario como ás que se encontran en período executivo. O seguinte gráfico mostra a evolución do número e do importe dos aprazamentos solicitados, dende 2000 ata 2005.



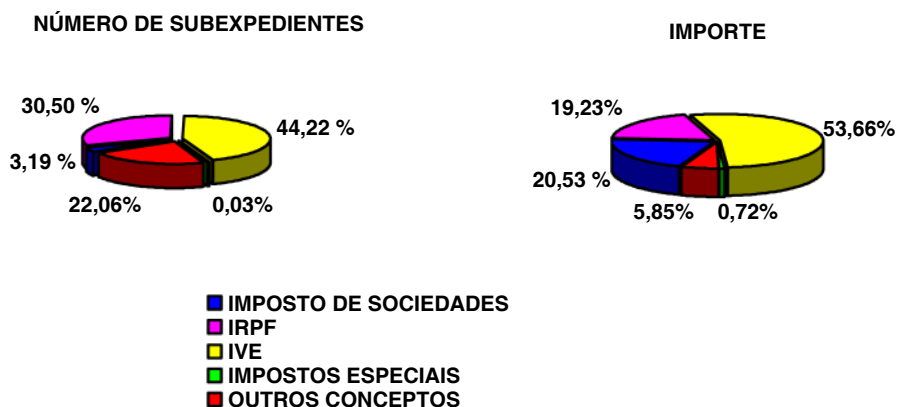
APRAZAMENTOS SOLICITADOS 2004-2005. DETALLE POR SITUACIÓN DA DÉBEDA.- TOTAL NACIONAL

	EN NÚMERO			EN IMPORTE		
	2.004	2.005	% VAR.	2.004	2.005	% VAR.
VOLUNTARIA	427.009	366.991	-14,06	2.716,95	2.449,22	-9,85
EXECUTIVA	138.922	123.558	-11,06	590,83	405,73	-31,33
TOTAL	565.931	490.549	-13,32	3.307,78	2.854,95	-13,69

En millóns de euros

No tocante á distribución das solicitudes de aprazamento por conceptos tributarios, as porcentaxes máis elevadas en número de solicitudes, corresponden ao IVE (44,22%) e IRPF (30,50%). En importe, as

porcentaxes máis elevadas son as relativas ao IVE (53,66%) e ao Imposto sobre Sociedades (20,53%). Esta información reflíctese no seguinte gráfico:



Finalmente, o resumo da xestión de aprazamentos correspondentes ao

exercicio 2005, con detalle da situación da débeda é:

**RESUMO DA XESTIÓN DE APRAZAMENTOS CORRESPONDENTE AO ANO 2005
TOTAL NACIONAL**

SITUACIÓN DA DÉBEDA	TOTAL SOLICITUDES*	CONCEDIDOS	DENEGADOS	ANULADOS	TOTAL RESOLVIDOS	PENDENTES A 31/12/2005
VOLUNTARIA						
NÚMERO	374.323	264.213	85.070	18.344	367.627	6.696
IMPORTE	2.719,87	1.143,91	657,19	621,84	2.422,94	296,93
EXECUTIVA						
NÚMERO	131.326	99.642	19.259	5.071	123.972	7.354
IMPORTE	473,29	294,29	85,96	41,67	421,91	51,38
TOTAL						
NÚMERO	505.649	363.855	104.329	23.415	491.599	14.050
IMPORTE	3.193,16	1.438,21	743,15	663,50	2.844,86	348,31

Detalle en número e importe en millóns de euros

**O total de solicitudes inclúe as pendentes no inicio de 2005, as realizadas durante 2005 e as incidencias que regularizan o "pendente no inicio" que se arrastra do "pendente fin de período" do ano inmediato anterior.*

4.3.3. Procedemento de exoneración de débedas

Este procedemento ten como obxecto a exoneración, total ou parcial, a certos beneficiarios de subvencións ou axudas públicas do cumprimento da obriga de acreditar, con carácter previo ao cobro, que estean ao corrente das súas obrigas tributarias e fronte á Seguridade Social.

En 2005 foron adoptados 56 acordos de exoneración. Deles, 3 foron realizados a persoas físicas, 36 a Concellos, 7 a Comunidades Autónomas e 10 a outras persoas xurídicas. O importe das subvencións para as que se solicitaron exoneracións ascende a 233,81 millóns de euros, correspondendo 3,69 millóns de euros a subvencións afectadas ao pagamento de débedas á Facenda Pública.

4.3.4. Pagamento en especie previsto pola Lei 58/2003, Xeral Tributaria

Durante o ano 2005 reduciuse o número de solicitudes recibidas. Non obstante, o seu importe creceu notablemente respecto a 2004, ata alcanzar os 14 millóns de euros. O importe das débedas pagadas polos acordos concedidos creceu notablemente e, por conceptos tributarios, o de maior relevancia no exercicio foi o Imposto sobre Sociedades.

4.4. Outros servizos

4.4.1. Expedición de certificados tributarios

Durante 2005 foron expedidos 5.416.715 certificados tributarios (un 13 por cento máis que en 2004) a demanda dos contribuíntes, dos que case dous millóns corresponden a contratistas, que empezaron a expedirse o 1 de xullo de 2004.

Grazas á subministración de información tributaria por vía telemática ás distintas Administracións Públicas, foron enviados 6.079.967 certificados ás Comunidades Autónomas e ás Entidades Locais que evitaron o seu fornecemento directo por parte dos cidadáns. As Comunidades Autónomas aumentaron a súa solicitude de información tributaria por vía telemática e, igualmente, aumentou o número de Entidades Locais adheridas a algún dos Convenios de Colaboración entre a Axencia Tributaria e a Federación Española de Municipios e Provincias que lles permiten solicitar información tributaria por esta vía evitando así a súa achega polos cidadáns.

4.4.2. Acordos previos de valoración

Os contribuíntes poden solicitar á Axencia Tributaria, cando as leis e regulamentos de cada tributo o prevexan, que determine con carácter previo e vinculante a valoración a efectos fiscais de rendas, produtos, bens, gastos e demais elementos determinantes da débeda tributaria.

Durante 2005 foron resolvidos nos servizos centrais do Departamento de Inspección financeira e Tributaria 19 acordos previos de operacións vinculadas (e outros), dos cales 16 foron estimados, producíndose no resto, desistimento da parte dos solicitantes. Tamén foron tramitadas 14 solicitudes de I+D+i, das que 10 foron estimadas e 4 foron desestimadas.

Tramitáronse 35 solicitudes de criterios de imputación temporal distinto á devengo, das cales foron estimadas 20; en 5 casos deuse un desistimento dos solicitantes, sendo desestimadas as 10 restantes.