

## **Resolución ECF/2627/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba y se da publicidad a la Carta de derechos de los contribuyentes**

**DOGC 30 Septiembre 2009**

### **LA LEY 17331/2009**

El artículo 204 de la Ley orgánica 6/2006, de 19 de julio (LA LEY 7429/2006), de reforma del Estatuto de autonomía de Cataluña, dispuso la creación de la Agencia Tributaria de Cataluña como un ente con personalidad jurídica propia y plena capacidad y atribuciones para organizar y ejercer las funciones encomendadas. De acuerdo con este artículo, el día 23 de julio de 2007 se publicó la Ley 7/2007, de 17 de julio (LA LEY 7947/2007), de la Agencia Tributaria de Cataluña.

La creación de la Agencia Tributaria de Cataluña ha supuesto un cambio fundamental en la aplicación de los tributos, ya que ha agrupado distintos ámbitos que se refieren a la gestión tributaria, la inspección y la recaudación con el fin de someterlos a un criterio de gestión unitario, bajo varios principios que se detallan en el artículo 3 de la Ley 7/2007 (LA LEY 7947/2007). Uno de estos principios, previsto en el apartado e) de dicho artículo, es el de servicio a los ciudadanos, con una atención especial a las tareas de asistencia a los contribuyentes, para reducir al mínimo los costes de tramitación y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

La atención a la ciudadanía no debe considerarse desde una única perspectiva de mera prestación de servicios, sino que tiene que suponer una mayor eficacia en la relación entre la Administración tributaria y las personas contribuyentes, preservando de manera especial sus derechos.

Las funciones atribuidas a la Agencia Tributaria de Cataluña afectan especialmente a la ciudadanía, por lo que la disposición transitoria cuarta de la Ley 7/2007 (LA LEY 7947/2007) prevé la aprobación de la Carta de derechos de los contribuyentes, que debe contener las prestaciones que pone a su disposición y los compromisos de calidad en la actuación administrativa. Esta Carta se enmarca en la previsión del artículo 30 de la

Ley orgánica 6/2006 (LA LEY 7429/2006), de reforma del Estatuto de autonomía de Cataluña, relativo a los derechos de acceso a los servicios públicos y a una buena administración.

La Carta de derechos de los contribuyentes de la Agencia Tributaria de Cataluña nace fruto de la voluntad de mejorar los servicios para la ciudadanía. Se articula en cuatro grandes bloques: en el primero se presenta el documento con un decálogo de intenciones destinadas a mejorar los servicios para los contribuyentes; en el segundo se delimitan los derechos de la ciudadanía, y se refuerzan de manera sistemática desde una perspectiva general y específica, detallando, mediante un anexo, la normativa en la que se regulan; en el tercer bloque se enumeran los servicios que se prestan a las personas contribuyentes con el fin de facilitar las tareas de relación con la Administración, y en el último bloque, se presenta una relación de compromisos de calidad que pretende ofrecer mejores servicios a la ciudadanía.

Esta Carta de derechos de los contribuyentes, reconociendo la colaboración social, ha sido objeto de amplia consulta con los colegios y las asociaciones profesionales, especialmente del ámbito tributario; es, pues, un documento elaborado que ha recogido aportaciones de quienes, en calidad de personas contribuyentes o en su representación, se relacionan asiduamente con la Agencia y, por lo tanto, pueden aportar propuestas para mejorar los servicios.

Finalmente, cabe destacar que no se trata de un documento cerrado, sino que la experiencia que vaya adquiriendo la Agencia Tributaria de Cataluña obligará a actualizar su contenido y ampliarlo con nuevas prestaciones de servicios y nuevos compromisos que incidan de manera positiva en los derechos de las personas contribuyentes. Por lo tanto, a pesar de la publicidad que se hace de la Carta de derechos de los contribuyentes mediante esta Resolución, toda modificación o ampliación que se introduzca tendrá que incorporarse en la página de Internet de la Agencia para que la ciudadanía tenga conocimiento de ella.

Por todo lo expuesto, y de acuerdo con el artículo 9.2.a) de la Ley 7/2007, de 17 de julio (LA LEY 7947/2007), de la Agencia Tributaria de Cataluña, y el artículo 18.2.b) del Decreto 279/2007, de 24 de diciembre (LA LEY 13120/2007), por el que se aprueba el Reglamento de la Agencia Tributaria de Cataluña,

Resuelvo:

- 1** Aprobar la Carta de derechos de los contribuyentes de la Agencia Tributaria de Cataluña.
- 2** Difundir la Carta de derechos de los contribuyentes en todas las delegaciones territoriales de la Agencia Tributaria de Cataluña y las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario como también por medio de su web ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)) y del portal tributario e-tributs ([www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)).
- 3** Publicar esta Resolución en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya e incluir la Carta de derechos de los contribuyentes en el anexo de esta Resolución.

## **ANEXO**

### **Carta de derechos de los contribuyentes**

#### **1 Presentación**

El artículo 30 del Estatuto de autonomía de Cataluña (LA LEY 7429/2006) regula los derechos de acceso a los servicios públicos y a una buena administración, y establece la obligación de que las administraciones públicas de Cataluña adopten una carta de derechos de los usuarios.

La Agencia Tributaria de Cataluña, que se esfuerza de manera permanente por ofrecer servicios a la ciudadanía, con una atención especial a la asistencia a las personas contribuyentes, desea reforzar esta voluntad con la Carta de derechos de los contribuyentes.

Con la aprobación de esta Carta, la Agencia da cumplimiento efectivo a las previsiones que fijaban el Estatuto (LA LEY 7429/2006) y su ley fundacional (LA LEY 7947/2007), en la disposición transitoria cuarta, y se inicia un proceso que supone un cambio que permitirá alcanzar un mayor grado de calidad en la prestación de los servicios.

Esta Carta, que nace con la voluntad de mejorar el servicio a la ciudadanía, pretende reflejar las prestaciones que la Agencia pone a disposición de las personas contribuyentes y la consecución de unos compromisos de calidad en el ejercicio de éstas, que serán revisados periódicamente y darse a conocer a la ciudadanía mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

Así, la Agencia Tributaria de Cataluña desea poner de manifiesto su apuesta porque los principios de objetividad, eficacia, eficiencia y transparencia orienten su actuación, a la vez que asume unos compromisos en los estándares de calidad que ofrecerán estos servicios.

Con esta Carta, la Agencia pretende renovar su continuo compromiso de conseguir mayor calidad y, al mismo tiempo, buscar la participación de las personas contribuyentes en la mejora de sus servicios.

## **2 Derechos de la ciudadanía**

En sus relaciones con la Administración tributaria, la ciudadanía goza de un amplio conjunto de derechos reconocidos de manera expresa en las disposiciones legales vigentes que se recogen en el anexo I de esta Carta. En él se prevén los siguientes derechos:

### **A) Derechos de carácter general**

**A.1** Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la solicitud de información o la consulta tributaria, que será vinculante en los supuestos legalmente previstos.

**A.2** Derecho a obtener el texto íntegro de consultas o resoluciones de carácter tributario. Se favorecerá la posibilidad de obtenerse en formato electrónico, sin ningún coste para la persona contribuyente.

**A.3** Derecho a obtener, en los términos que prevé la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003), las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las de ingresos indebidos que sean procedentes, con el abono de los correspondientes intereses, y sin necesidad de realizar un requerimiento al efecto.

**A.4** Derecho a recibir, de la manera que determina la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003), el reembolso total o parcial del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si este acto o deuda se declara, de

manera total o parcial, improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con el abono del interés procedente sin tener que realizar un requerimiento al efecto, así como el derecho a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o la reclamación interpuesta.

**A.5** Derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de Cataluña, de acuerdo con lo que prevé el Estatuto de autonomía de Cataluña (LA LEY 7429/2006) y el resto de la normativa vigente.

**A.6** Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que son personas interesadas.

**A.7** Derecho a conocer la identidad de las autoridades y el personal al servicio de la Administración tributaria que son responsables de tramitar las actuaciones y los procedimientos tributarios en los que se goza de la condición de persona interesada.

**A.8** Derecho a solicitar la certificación y la copia de las declaraciones presentadas y a obtener una copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre y cuando se aporten junto con los originales para poder confrontarlos, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en caso de que no tengan que constar en el expediente.

**A.9** Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración actuante, siempre y cuando se indique el día y el procedimiento en que se presentaron, y posibilidad de rehusar la presentación de aquellos documentos que no

sean exigibles por la normativa tributaria.

**A.10** Derecho a presentar, ante la Administración tributaria, la documentación que se considere conveniente y que pueda ser relevante para resolver el procedimiento tributario que se esté desarrollando.

**A.11** Derecho a obtener, a cargo de las personas interesadas, una copia de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto, en los términos que prevé la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003). En el procedimiento de apremio, este derecho podrá ejercerse en todo momento.

**A.12** En los términos legalmente previstos, derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán utilizarse para aplicar los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada, y para imponer sanciones, sin que puedan cederse o comunicarse a terceras personas, excepto en los supuestos que prevén las leyes.

**A.13** Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.

**A.14** Derecho a intervenir de la manera menos gravosa en las actuaciones de la Administración que lo requieran, siempre y cuando no perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

**A.15** Derecho a formular alegaciones y aportar documentos que deberán tener en cuenta los órganos competentes en el momento de redactar la correspondiente propuesta de resolución.

**A.16** Derecho a ser escuchado en el trámite de audiencia en los términos que prevé la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003).

**A.17** Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que tengan que ser objeto de adquisición o transmisión mediante la solicitud de información previa. Esta información tendrá efectos vinculantes, de acuerdo con la normativa de aplicación.

**A.18** Derecho a solicitar un acuerdo previo de valoración de acuerdo con la normativa de aplicación.

**A.19** Derecho al reconocimiento de los beneficios o los regímenes fiscales que sean de aplicación.

**A.20** Derecho a formular quejas y sugerencias, en los términos señalados en el apartado 3, letra I.1, en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria. En este sentido, se promoverá que la Oficina del Contribuyente atienda a las quejas formuladas por la persona contribuyente en relación con la aplicación del sistema tributario y efectúe las sugerencias y propuestas que se consideren oportunas.

**A.21** Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de las personas obligadas se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.

**B)** Derechos de carácter específico establecidos en los procedimientos de gestión tributaria, inspección y recaudación

**B.1** Derecho a actuar mediante un representante debidamente acreditado.

**B.2** Derecho a actuar asistido y asesorado por un profesional en materia tributaria.

**B.3** Derecho al reconocimiento de oficio de la caducidad del procedimiento y, en su caso, de la prescripción de los derechos producida.

**B.4** Derecho a la compensación de oficio de deudas tributarias en los términos establecidos por la normativa.

**B.5** Derecho a interponer tasación pericial contradictoria en los términos y condiciones establecidos por la normativa vigente.

**B.6** Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección, sobre la naturaleza y el alcance de dichas actuaciones, así como también sobre los derechos y obligaciones durante el desarrollo de las actuaciones, y a que éstas se efectúen en los plazos que prevé la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003).

**B.7** Derecho a solicitar que las actuaciones inspectoras tengan carácter general.

**B.8** Derecho a que la prórroga del plazo de realización de las actuaciones inspectoras esté suficientemente motivada de acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación.

**B.9** Derecho al respeto de la jornada laboral en la realización de actuaciones inspectoras.

**B.10** Derecho a conocer los criterios generales que informan el Plan de control tributario.

**B.11** Derecho a solicitar el aplazamiento y fraccionamiento de las deudas tributarias en los términos establecidos por la normativa, así como la suspensión del plazo de ingreso.

**B.12** Derecho a aplicar las reducciones de recargos por presentación extemporánea que sean procedentes.

**B.13** Derecho a aplicar las reducciones en los procedimientos sancionadores que sean

precedentes.

**B.14** Derecho a obtener la exención de la aportación de garantías en los supuestos establecidos normativamente.

**B.15** Derecho a tener garantizada la autenticidad del ejercicio de competencias administrativas en actuaciones automatizadas mediante la obtención de sellos electrónicos o códigos seguros de verificación.

**B.16** Derecho a impugnar los actos administrativos mediante los recursos y otros procedimientos de revisión en materia tributaria previstos en la normativa de aplicación.

### **3 Servicios prestados**

#### **A) Servicios de información**

**A.1** Información y asistencia general sobre los servicios ofrecidos por la Agencia Tributaria de Cataluña, sus oficinas y su organización, en todas las delegaciones territoriales y oficinas liquidadoras de distrito hipotecario, en el horario de atención al público, que estará disponible en la web de la Agencia ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)) y en el portal tributario e-tributs ([www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)).

**A.2** Información de contenido tributario en los siguientes medios:

**A.2.1** Información personal en todas las delegaciones de la Agencia mediante puntos de atención personal especializados en los tributos gestionados por este organismo.

**A.2.2** Información escrita una vez que la persona interesada ha formalizado la solicitud y la ha emitido tanto en formato papel como electrónico.

**A.2.3** Información telefónica mediante el servicio de atención telefónica general (012)

especializado en materia tributaria.

**A.2.4** Información en Internet sobre los tributos gestionados por la Agencia Tributaria de Cataluña ([www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)) y los aspectos institucionales de este organismo ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)).

**A.2.5** Información mediante un servicio de atención personalizada para los profesionales que pertenezcan a colegios, asociaciones u otros colectivos que, en el ámbito de la colaboración social, hayan formalizado un convenio de colaboración con la Agencia Tributaria de Cataluña.

**A.3** Información sobre el estado de tramitación de:

**A.3.1** Solicitudes de devolución de ingresos indebidos y rectificación de autoliquidaciones.

**A.3.2** Solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento de ingresos tributarios.

**A.3.3** Recursos interpuestos contra actos de la Agencia Tributaria de Cataluña.

**A.3.4** Procedimientos de gestión tributaria, inspección tributaria y recaudación iniciados a instancia de la Administración.

**A.4** Práctica de valoraciones previas a instancia de las personas interesadas, con los efectos establecidos por la normativa reguladora respecto a los tributos gestionados por la Agencia Tributaria de Cataluña.

**A.5** Elaboración y puesta a disposición de las personas interesadas de la instrucción anual de comprobación de valores de los bienes de naturaleza inmueble antes de finalizar el año anterior.

## **B) Publicaciones y material informativo**

**B.1** Guía práctica del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, a disposición de

las personas interesadas en todas las delegaciones territoriales y oficinas liquidadoras de distrito hipotecario y en las páginas web gestionadas por la Agencia Tributaria de Cataluña.

**B.2** Guía práctica del impuesto sobre sucesiones y donaciones a disposición de las personas interesadas en todas las delegaciones y oficinas liquidadoras y en las páginas web gestionadas por la Agencia Tributaria de Cataluña.

**B.3** Emisión de folletos informativos sobre aspectos institucionales de la Agencia Tributaria de Cataluña y acontecimientos de especial relevancia (inicio de la campaña anual de la renta, etc.).

**B.4** Publicación de una memoria anual en la que se incluirán los datos estadísticos de aplicación de los tributos gestionados por la Agencia Tributaria de Cataluña. Estará a disposición en su página web ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)).

## **C) Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias**

**C.1** Servicio de cita previa para confeccionar, en horario de atención al público, autoliquidaciones de los siguientes impuestos:

**C.1.1** Impuesto sobre sucesiones y donaciones: herencias, legados, seguros de vida y donaciones.

**C.1.2** Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.

**C.2** Participación anual en la campaña de la renta.

## **D) Programas de ayuda y formularios**

**D.1** Elaboración y puesta a disposición de las personas interesadas de los programas de ayuda para confeccionar autoliquidaciones sin perjuicio de la incorporación de nuevos programas. Son las siguientes:

**D.1.1** Impuesto sobre sucesiones y donaciones: sucesiones.

**D.1.2** Impuesto sobre sucesiones y donaciones: donaciones.

**D.1.3** Impuesto sobre sucesiones y donaciones: seguros de vida.

**D.1.4** Impuesto sobre sucesiones y donaciones: consolidación de dominio.

**D.1.5** Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados: general.

**D.1.6** Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados: transmisión de vehículos usados.

**D.2** Elaboración y puesta a disposición de las personas interesadas de modelos de autoliquidación editables en formato PDF de los siguientes tributos:

**D.2.1** Impuesto sobre sucesiones y donaciones.

**D.2.2** Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.

**D.2.3** Tributación sobre el juego.

**D.2.4** Impuesto sobre grandes establecimientos comerciales.

**D.2.5** Gravamen de protección civil.

**D.3** Elaboración y puesta a disposición de las personas interesadas de los formularios normalizados para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el ejercicio de derechos reconocidos por la normativa tributaria, sin perjuicio de la incorporación de nuevos formularios. Son los siguientes:

**D.3.1** Modelo de solicitud general.

**D.3.2** Modelo de presentación/renuncia de alegaciones.

**D.3.3** Solicitud de devolución de ingresos indebidos/rectificación de autoliquidación.

**D.3.4** Solicitud de liquidación por pérdida de beneficios fiscales.

**D.3.5** Solicitud de prórroga (impuesto sobre sucesiones y donaciones).

**D.3.6** Solicitud de información sobre valor de bienes inmuebles.

**D.3.7** Solicitud de acuerdo previo de valoración.

**D.3.8** Solicitud de certificado de ingresos.

**D.3.9** Solicitud de certificado.

**D.3.10** Solicitud de certificado del impuesto sobre el patrimonio.

**D.3.11** Modelo de aportación de documentos.

**D.3.12** Solicitud de aplazamiento/fraccionamiento (impuesto sobre sucesiones y donaciones).

**D.3.13** Solicitud de aplazamiento de deudas de importe de hasta 18.000 euros.

**D.3.14** Solicitud de aplazamiento de deudas de importe superior a 18.000 euros.

**D.3.15** Solicitud de compensación de deudas.

**D.3.16** Modelo de interposición de reclamación económico-administrativa.

**D.3.17** Modelo de interposición de recurso de reposición.

**D.3.18** Modelo de interposición de recurso de reposición contra diligencia de embargo de dinero en cuentas bancarias.

**D.3.19** Modelo de interposición de recurso de reposición contra provisión de apremio.

**D.3.20** Modelo de otorgamiento de la representación.

**D.3.21** Modelo de aval para la suspensión de

liquidaciones impugnadas.

**D.3.22** Modelo de aval para la concesión de aplazamientos y fraccionamientos.

**D.3.23** Solicitud de tasación pericial contradictoria.

**D.3.24** Desistimiento de la solicitud de tasación pericial contradictoria.

**D.3.25** Tasación pericial contradictoria: designación de la persona perita.

## **E) Servicios en Internet**

**E.1** Presentación y pago, a través de la Oficina Virtual del portal tributario e-tributs (<http://www.e-tributs.cat/pt/ca/OficinaVirtual>), de las siguientes autoliquidaciones:

**E.1.1** Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados: general.

**E.1.2** Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados: transmisión de vehículos usados.

**E.2** Elaboración y puesta a disposición de las personas interesadas de simuladores para calcular el valor de elementos patrimoniales, así como de los plazos de presentación y los intereses tanto legales como de demora.

## **F) Admisión de distintos medios de pago**

**F.1** Dinero de curso legal en las entidades colaboradoras autorizadas o cheque conformado. Su relación estará disponible en la página web de la Agencia Tributaria de Cataluña ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)) y en el portal tributario e-tributs ([www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)).

**F.2** Pago por medios bancarios habituales (transferencia, cargo en cuenta, etc.) y a través de la plataforma de pagos mediante las entidades financieras autorizadas. La relación de

estas entidades estará disponible en la página web de la Agencia Tributaria de Cataluña ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)) y en el portal tributario e-tributs ([www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)).

**F.3** Compensación de deudas con créditos reconocidos por la Administración en los términos establecidos por la normativa de aplicación.

**F.4** Pago mediante bienes del patrimonio histórico en los términos establecidos por la normativa reguladora.

## **G) Emisión de certificados**

**G.1** Emisión de certificados de ingresos tributarios.

**G.2** Emisión de certificados de estar al corriente de las obligaciones fiscales en relación con los tributos gestionados por la Agencia Tributaria de Cataluña.

## **H) Recepción de documentación**

**H.1** Registro general de documentación en todas las delegaciones territoriales de la Agencia Tributaria de Cataluña y las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario. El horario de registro estará disponible en la página web de la Agencia ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)) y en el portal tributario e-tributs ([www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)).

**H.2** Recepción y tramitación de documentación tributaria en cumplimiento de los servicios de ventanilla única establecidos en la normativa reguladora.

**H.3** Establecimiento de puntos de atención especializada para presentadores de mayor volumen (asesorías, gestorías y sociedades de asesoramiento profesional).

## **I) Otros servicios**

**I.1** Atención a las quejas y sugerencias dirigidas a la Agencia Tributaria de Cataluña y presentadas personalmente, por fax, correo postal o electrónico o a través de Internet ([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat) o [www.e-tributs.cat](http://www.e-tributs.cat)). Todas las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo no superior a treinta días. La formulación de una queja no impide interponer los recursos o reclamaciones legalmente previstos.

**I.2** Emisión y tramitación inmediata de certificados de usuario para trámites telemáticos como entidad colaboradora de la Agencia Catalana de Certificación (CATCert).

**I.3** Valoración de las opiniones manifestadas en las encuestas, estudios y análisis que lleve a cabo la Agencia o cualquier organismo público que tenga estos objetivos. En este sentido, la Agencia se propone llevar a cabo encuestas de satisfacción y de futuro a través de su web o de webs vinculadas.

**I.4** Actuaciones derivadas de acuerdos de colaboración para la mejora de la gestión y la correcta aplicación de los tributos con otras administraciones, estatales, autonómicas, locales o institucionales, así como asociaciones y colectivos representativos de los particulares, para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones legales.

#### **4 Compromiso de calidad**

La Agencia Tributaria de Cataluña se compromete a seguir potenciando su modelo de actuación en base al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, prestando más y mejores servicios a la ciudadanía.

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

- a)** Atención personalizada, clara y precisa, ofreciendo un tratamiento diferenciado en función de los perfiles de las personas obligadas tributarias.
- b)** Servicios prestados por personal especializado que, cuando sea necesario, se adaptarán a las particularidades de los distintos grupos de contribuyentes.
- c)** Mejora de los procedimientos de aplicación de los tributos, con la finalidad de constituir una administración eficiente y que al mismo tiempo tenga en cuenta la buena fe de la ciudadanía.

#### **A) Servicios de información y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias**

**A.1** Ampliación progresiva de los servicios prestados en las oficinas de la Agencia Tributaria de Cataluña previa cita concertada telefónicamente o a través de Internet

([www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat)).

**A.2** Instalación progresiva de sistemas automáticos de gestión de tiempo de espera en las oficinas de la Agencia Tributaria de Cataluña.

**A.3** Ampliación de la cita previa a otros impuestos.

**A.4** Potenciación de los servicios telefónicos de asistencia integral que permitan a la ciudadanía obtener información sin necesidad de desplazarse a las oficinas.

**A.5** Fomento de 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 el fin de ampliar sus beneficios a un mayor número de ciudadanos.

**A.6** Actualización y mejora anual de los programas de ayuda tributaria.

**A.7** Ampliación de los formularios normalizados a disposición de la persona contribuyente y actualización constante.

**A.8** Potenciación de la publicación de las guías prácticas de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Cataluña.

**A.9** Potenciación de la participación ciudadana mediante la realización de encuestas de satisfacción y propuesta de mejoras futuras.

## **B) Servicios en Internet**

**B.1** Actualización constante de la información.

**B.2** Operatividad de los servicios ofrecidos las 24 horas del día, 7 días a la semana.

**B.3** Mejora del acceso a la información disponible en Internet con el establecimiento de perfiles de usuarios.

**B.4** Ampliación progresiva de los sistemas de presentación telemática de declaraciones.

**B.5** Incremento progresivo de los certificados tributarios que puedan solicitarse a través de Internet.

**B.6** Ampliación de los trámites y actuaciones que puedan

llevarse a cabo a través de Internet, tanto con certificado de usuario como sin él, para evitar desplazamientos innecesarios.

**B.7** Publicación en la web de todos los convenios con entidades públicas o privadas que estén vigentes.

**B.8** Publicación en la web de las actividades que se lleven a cabo en materia de colaboración y cooperación en el desarrollo.

**B.9** Reducción del tiempo de ejecución de las gestiones solicitadas a través de Internet.

### **C) Mejora en la aplicación de los tributos**

**C.1** Modernización de la gestión interna de los expedientes.

**C.2** Tramitación sin dilaciones de los expedientes y potenciación de su resolución de manera expresa.

**C.3** Redacción de las comunicaciones y escritos que la Administración tributaria dirija a las personas contribuyentes utilizando, en la medida de lo posible, un lenguaje llano y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios, si bien compatibilizándolo con las exigencias de la normativa.

**C.4** Mejora de los procedimientos de notificaciones tendentes a la recepción efectiva de los actos administrativos por parte del contribuyente, evitando, en la medida de lo posible, llevar a cabo actuaciones durante el mes de agosto.

**C.5** Incoación de los procedimientos sancionadores atendiendo a las circunstancias concurrentes en cada caso, con garantía de la presunción de inocencia. En su caso, las sanciones no se impondrán sin una valoración previa de la responsabilidad.

**C.6** Información clara y precisa a la ciudadanía, cuando de un documento se derive la exigencia del pago de una deuda, del plazo de pago, las consecuencias de la falta de pago dentro del plazo, la posibilidad de aplazamiento y fraccionamiento y los medios de pago aceptados por la Agencia Tributaria de Cataluña.

**C.7** Flexibilización máxima, en los expedientes de aplazamiento y fraccionamiento, de los criterios utilizados para admitir garantías presentadas para la suspensión del pago de

la deuda tributaria, respetando, en todo caso, lo que dispone la normativa vigente.

**C.8** Implantación progresiva de nuevos sistemas de pago para evitar desplazamientos a la ciudadanía, como la banca a distancia u otros medios de pago a distancia.

## **ANEXO I**

### **Principales disposiciones normativas de aplicación en relación con los derechos de los contribuyentes**

**NORMATIVA DE REFERENCIA** Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003), general tributaria (BOE núm. 302, de 18.12.2003).

Real decreto 2063/2004, de 15 de octubre (LA LEY 1434/2004), por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario (BOE núm. 260, de 28.10.2004).

Real decreto 520/2005, de 13 de mayo (LA LEY 843/2005), por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de julio (LA LEY 1914/2003), general tributaria, en materia de revisión en vía administrativa (BOE núm. 126, de 27.5.2005).

Real decreto 939/2005, de 29 de julio (LA LEY 1313/2005), por el que se aprueba el Reglamento general de recaudación (BOE núm. 210, de 2.9.2005).

Real decreto 1065/2007, de 27 julio (LA LEY 9196/2007), por el que se aprueba el Reglamento general de las actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos (BOE núm. 213, de 5.9.2007).

#### **A) Derechos generales de los contribuyentes**

En general: artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003), general tributaria.

Información y asistencia: artículo 85 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Devoluciones de ingresos indebidos: artículo 32 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Carácter reservado de los datos tributarios: artículo 95 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003).

Información sobre valoraciones: artículos 90 y 91 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Emisión de diligencias: artículo 99 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

### **B) Derechos de carácter específico establecidos en los procedimientos de gestión tributaria, inspección y recaudación**

Actuaciones mediante un representante voluntario: artículo 46 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Actuaciones mediante un profesional en materia tributaria: artículo 112 del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Reconocimiento de oficio de la caducidad y la prescripción: artículos 69 y 104 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003).

Compensación de oficio de deudas tributarias: artículo 73 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 939/2005 (LA LEY 1313/2005).

Consultas tributarias: artículo 88 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Tasación pericial contradictoria: artículo 135 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Recargos reducidos por presentación extemporánea sin requerimiento previo: artículo 27 de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003).

Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria: artículos 117 y siguientes de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Actuaciones y procedimientos de inspección tributaria: artículos 141 y siguientes de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 1065/2007 (LA LEY 9196/2007).

Actuaciones y procedimientos de recaudación: artículos 160 y siguientes de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 939/2005 (LA LEY 1313/2005).

Actuaciones en los procedimientos sancionadores: artículos 178 y siguientes de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto

2063/2004 (LA LEY 1434/2004).

Actuaciones en los procedimientos de revisión en vía administrativa: artículos 213 y siguientes de la Ley 58/2003 (LA LEY 1914/2003) y concordantes del Real decreto 520/2005 (LA LEY 843/2005).

## ANEXO II

### Directorio de las delegaciones territoriales de la Agencia Tributaria de Cataluña y las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario

Delegación Territorial en Barcelona

C/ Fontanella, 6-8

08010 - Barcelona

Teléfono: 93 551 50 00

#### OFICINAS DE LA DEMARCACIÓN DE BARCELONA

Oficina liquidadora	Dirección	Código postal	Teléfono
Arenys de Mar (Maresme) Barcelona	C/ Sant Roc, 1	08350	93 792 23 01
Registro mercantil Berga (Berguedà)	Gran Via de les Corts Catalanes, 184 P. de la Pau, 10	08038 08600	93 553 1781 - 93 553 17 82 93 821 40 07
Cerdanyola del Vallès (Vallès Occidental)	C/ Sant Francesc, 4, bajos	08290	93 692 66 66
Esplugues de Llobregat (Baix Llobregat)	Av. de Cornellà, 140, 2º B	08950	93 372 34 00
Granollers (Vallès Oriental)	Av. Sant Esteve, 88, bajos	08400	93 860 40 47
L'Hospitalet de Llobregat (Barcelonès)	Av. Josep Tarradellas, 181	08901	93 261 59 00
Igualada (Anoia)	C/ Tarragona, 49	08700	93 803 08 13
Manresa (Bages)	P. Pere III, 58	08240	93 877 05 06
Martorell (Baix Llobregat)	C/ Mur, 10	08760	93 775 58 51
Mataró (Maresme)	La Rambla, 32	08302	93 755 04 04 - 93 796 27 11
Mollet del Vallès (Vallès Oriental)	Rbla. Pompeu Fabra, 83	08100	93 544 54 65
Pineda de Mar (Maresme)	C/ Jacint Verdaguer, 17, bis	08397	93 762 90 48
Rubí (Vallès Occidental)	C/ Doctor Ferran, 22-24	08191	93 586 20 54
Sabadell (Vallès Occidental)	C/ Alfons XIII, 31	08202	93 745 74 60
Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental)	Rbla. Mossèn Jacint Verdaguer, 60	08197	93 583 01 57
Sant Feliu de Llobregat (Baix Llobregat)	C/ Josep Ricard, 9 local	08980	93 666 09 14
Sant Vicenç dels Horts (Baix Llobregat)	C/ Francesc Macià, 46-48	08620	93 656 55 29
Sitges (Garraf)	Av. Sofia, 8, bajos	08870	93 894 35 85
Terrassa (Vallès Occidental)	C/ Puig-Novell, 14, bajos	08221	93 783 21 22
Vic (Osona)	C/ Pare Gallissà, 2, bajos	08500	93 886 40 98
Vilafranca del Penedès (Alt Penedès)	C/ Tossa de Mar, 37	08720	93 817 20 53
Vilanova i la Geltrú (Garraf)	C/ Forn del Vidre, 8	08800	93 810 17 53

Delegación Territorial en Girona

Ctra. de Barcelona, 54

17002 - Girona

Teléfono: 972 94 28 28

### OFICINAS DE LA DEMARCACIÓN DE GIRONA

Oficina liquidadora	Dirección	Código postal	Teléfono
Figueres (Alt Empordà)	Pl. Josep Pla, s/n	17600	972 50 14 47
Girona			
Registro mercantil	C/ Riu Freser, 76	17003	972 20 03 12
La Bisbal d'Empordà (Baix Empordà)	C/ Josep Pla, 2, bajos	17100	972 64 02 49
Lloret de Mar (Selva)	C/ dels Horts	17310	972 36 15 83
Olot (Garrotxa)	Pl. de Catalunya, 1	17800	972 26 06 79
Palafrugell (Baix Empordà)	C/ Mestre Sagrega, 47-53, 2º 2ª	17200	972 30 57 62
Palamós (Baix Empordà)	C/ Carmel, 37 Edif. Catalunya esc. 3-1º	17230	972 31 57 66
Puigcerdà (Cerdanya)	C/ Sant Agustí, 3, bajos	17520	972 88 04 28
Ripoll (Ripollès)	C/ Progrés, 40, bajos	17500	972 71 50 85
Roses (Alt Empordà)	Av. Gran Via Pau Casals, 35-49, bajos	17480	972 84 26 02
Santa Coloma de Farners (Selva)	C/ Francesc Moragues, 28, bajos	17430	972 84 26 02
Sant Feliu de Guíxols (Baix Empordà)	P. dels Guíxols, 9-11, bajos	17220	972 32 52 50

### Delegación Territorial en Lleida

C/ Lluís Companys, 1

25003 - Lleida

Teléfono: 973 03 23 00

### OFICINAS DE LA DEMARCACIÓN DE LLEIDA

Oficina liquidadora	Dirección	Código postal	Teléfono
Balaguer (Noguera)	Av. Països Catalans, 21-23	25600	973 44 54 08
Les Borges Blanques (Garrigues)	Av. de la Sardana, 8	25400	973 14 21 15
Cervera (Segarra)	Av. Duran i Sampere, 41, bajos	25200	973 53 02 04
Lleida			
Registro mercantil	Gran Passeig de Ronda, 89	25006	973 28 28 74
La Seu d'Urgell (Alt Urgell)	C/ Sant Joan Baptista de la Salle, 55	25700	973 35 00 94
Solsona (Solsonès)	Av. Països Catalans, 3	25280	973 48 03 08
Sort (Pallars Sobirà)	Av. Doctor Muixí, 4	25560	973 62 00 63
Tremp (Pallars Jussà)	C/ Magistrat Saura, 7	25620	973 65 08 37
Vielha e Mijaran (Val d'Aran)	Av. Garona, 23	25530	973 64 00 89

### Delegación Territorial en Tarragona

C/ Monestir de Poblet, 3

43002 - Tarragona

Teléfono: 977 92 22 00

### OFICINAS DE LA DEMARCACIÓN DE TARRAGONA

Oficina liquidadora	Dirección	Código postal	Teléfono
Amposta (Montsià)	Av. de la Ràpita, 78	43870	977 70 33 73
El Vendrell (Baix Penedès)	C/ Montserrat, 6, 2º	43700	977 15 70 41
Falset (Priorat)	Av. del Tancat, 5, bajos	43730	977 83 17 17
Gandesa (Terra Alta)	C/ Ramon Berenguer IV, 27	43780	977 42 03 17
Montblanc (Conca de Barberà)	C/ Casal, 3, bajos	43400	977 86 00 61
Reus (Baix Camp)	C/ Tívoli, 19, bajos	43202	977 32 62 03 - 977 32 00 77
Tarragona			
Registro mercantil	C/ August, 50, bajos	43003	977 25 43 58

Tortosa (Baix Ebre)	C/ Berenguer IV, 51-53	43500	977 44 80 19
Valls (Alt Camp)	Ctra. de Montblanc, 2	43800	977 60 96 03