



Excmo. Sr. Decano
Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza
C/ Don Jaime I, 18
50001 ZARAGOZA

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
REGISTRO
SALIDA
19/05/2014 - 14049346

Excmo. Sr. Decano:



En relación con su queja, se ha recibido respuesta de la Secretaría de Estado de Hacienda en la que dan traslado del escrito elaborado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Dicho documento ha sido igualmente remitido por la Agencia y en el mismo indica que están realizando un esfuerzo especial por la promoción del uso de las nuevas tecnologías, no sólo porque contribuyen decisivamente a la reducción de los costes de gestión, es decir, a un mejor empleo de los fondos públicos, sino también porque aportan facilidades a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones, ahorrando tiempo, desplazamientos y otras molestias innecesarias, aspectos que se consideran primordiales para todo contribuyente pero especialmente para los empresarios o profesionales.

Por otro lado, señala que para llevar a cabo una lucha eficaz contra el fraude fiscal necesita realizar controles inmediatos, lo que implica disponer de la información con una rapidez que no puede conseguirse con el proceso de presentación en papel y posterior grabación de datos. No obstante, a pesar de que la presentación se deba realizar obligatoriamente por medios electrónicos, existe un programa de ayuda para facilitar la cumplimentación de las declaraciones en el que se incluyen explicaciones sobre los campos a cumplimentar y, a su vez, le permite verificar que no existen errores formales en el contenido de la declaración, por lo que se reducen considerablemente los supuestos de requerimientos para la subsanación de esos posibles errores. Todo ello minimiza los costes en la tramitación puesto que no es necesaria la grabación a posteriori de los datos y facilita las tareas de control de la calidad de las declaraciones.

Asimismo, alega que se han puesto en marcha una serie de medidas para facilitar la presentación de declaraciones por los contribuyentes:

- Este año se ha habilitado un nuevo sistema de firma no avanzada consistente en un sistema de firma con clave de acceso en un registro previo de usuario (PIN 24 horas), todo ello con el objeto de facilitar la adecuada y segura transmisión de las declaraciones. A 31 de enero de 2014, más de 154.000 contribuyentes se habían registrado en este sistema y se habían presentado más de 115.000 declaraciones, tanto del modelo 390 como de otras declaraciones informativas.

- En las oficinas de la Agencia Tributaria se puede acreditar la identidad de los solicitantes de los certificados de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

- La Agencia Tributaria admite una variada gama de certificados de firma electrónica emitidos por diferentes entidades certificadoras que permiten a los contribuyentes que tengan acceso a dichas entidades la obtención del certificado con más facilidad.

- Al cierre de la campaña de presentación de la declaración anual del IVA (modelo 390), se ha observado un incremento en más de 400.000 declaraciones presentadas por vía telemática, tanto mediante la utilización del nuevo sistema de PIN 24 horas como por un mayor empleo del certificado electrónico por parte del contribuyente.

- La presentación telemática de declaraciones se puede realizar en nombre de terceras personas a través de la colaboración social. En los últimos meses la AEAT ha ofrecido cientos de sesiones informativas para diversas asociaciones y colegios profesionales que ejercen la colaboración social en la gestión tributaria. Asimismo, el contribuyente puede otorgar su representación, en las propias oficinas de la Agencia Tributaria, a cualquier persona que disponga de un certificado de firma electrónica admitido por la Agencia.

- A lo largo del mes de diciembre se enviaron más de 1.000.000 de cartas a contribuyentes, distinguiendo por colectivos, donde se ofrecía información sobre la obligación de presentación telemática y las distintas formas que podían utilizar para cumplimentar y presentar las declaraciones informativas.

- El servicio de información telefónica, en su doble vertiente de información sobre los programas de ayuda para presentación de declaraciones, y de ayuda informática en el proceso de descarga de programas de ayuda y envío de las declaraciones.

- La AEAT dispone de una página web, www.agenciatributaria.es, en la que ofrece una serie de servicios para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias formales. Como complemento a la labor divulgativa de la página web, se han difundido carteles, folletos y vídeos explicativos.

Por otra parte, destaca que en aquellos supuestos en los que ha existido algún impedimento efectivo para acceder y disponer de los medios necesarios para la presentación informática, los contribuyentes han podido dirigirse a las oficinas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, donde se les ha ofrecido información y asistencia en relación con la cumplimentación de estos modelos de declaración.

La Agencia Tributaria manifiesta que ha reforzado la información y asistencia prestada en las oficinas, incluyendo en las últimas semanas un servicio de ayuda personalizada para los colectivos que consideró más sensibles ante la obligación de presentación telemática (principalmente arrendadores). Las Delegaciones de la AEAT que lo han estimado necesario, han ampliado al turno de tarde los servicios de

Nº Expediente: 14000786

asistencia a los contribuyentes para la presentación informática de las declaraciones informativas.

Esta Institución considera que deben adoptarse medidas que permitan a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y, por ello, se han formulado las siguientes Recomendaciones tanto a la Agencia como a la Secretaría de Estado de Hacienda:

- “1. Permitir a los contribuyentes sujetos al Impuesto sobre el Valor Añadido, la presentación de los modelos en papel, tal y como lo venían haciendo con anterioridad.
2. Establecer puestos informáticos, asistidos por personal de la Agencia, que ayuden y asesoren a los ciudadanos que deseen presentar sus autoliquidaciones y declaraciones por vía telemática, como sistema de promoción de la administración electrónica.
3. Tener en cuenta estas circunstancias al momento de incoar procedimientos sancionadores derivados de la presentación incorrecta de los modelos, hasta que se garantice que el sistema funciona correctamente y no genera errores, y que los contribuyentes tienen información suficiente para proceder a su presentación.”

De la respuesta que a tales Recomendaciones se reciba será puntualmente informado, así como de las actuaciones que en el caso concreto procedan.

Le saluda muy atentamente,



Francisco Fernández Marugán
Adjunto Primero del Defensor del Pueblo

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 23 de septiembre de 2008 (BOE de 8 de diciembre de 2008) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente proceder a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.