

AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE CATALUNYA

RESOLUCIÓ

ECF/2627/2009, de 13 de juliol, per la qual s'aprova i es dona publicitat a la Carta de drets dels contribuents.

L'article 204 de la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, va disposar la creació de l'Agència Tributària de Catalunya com un ens amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat i atribucions per organitzar i exercir les funcions encomanades. D'acord amb aquest article, el dia 23 de juliol de 2007 es va publicar la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya.

La creació de l'Agència Tributària de Catalunya ha comportat un canvi fonamental en l'aplicació dels tributs, atès que ha agrupat els diversos àmbits que es refereixen a la gestió tributària, la inspecció i la recaptació a fi de sotmetre'ls a un criteri de gestió unitari sota diversos principis que es detallen a l'article 3 de la Llei 7/2007. Un d'aquests principis, previst a l'apartat e) d'aquest article, és el de servei als ciutadans, amb una atenció especial a les tasques d'assistència als contribuents, per reduir al mínim els costos de tramitació i facilitar el compliment voluntari de les obligacions tributàries.

L'atenció a la ciutadania no s'ha de considerar des d'una única perspectiva de mera prestació de serveis, sinó que ha de comportar una eficàcia més gran en la relació entre l'Administració tributària i les persones contribuents, preservant de manera especial els drets d'aquestes.

Les funcions atribuïdes a l'Agència Tributària de Catalunya afecten especialment la ciutadania, motiu pel qual la disposició transitòria quarta de la Llei 7/2007 preveu l'aprovació de la Carta de drets dels contribuents, que ha de contenir les prestacions que posa a disposició d'aquests i els compromisos de qualitat en l'actuació administrativa. Aquesta Carta s'emmarca en la previsió de l'article 30 de la Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, relatiu als drets d'accés als serveis públics i a una bona administració.

La Carta de drets dels contribuents de l'Agència Tributària de Catalunya neix fruit de la voluntat de millorar els serveis per a la ciutadania. S'articula en quatre grans blocs: en el primer es presenta el document amb un decàleg d'intencions destinades a millorar els serveis envers els contribuents; en el segon es delimiten els drets de la ciutadania i es reforcen de manera sistemàtica des d'una perspectiva general i específica, detallant, mitjançant un annex, la normativa per la qual es regulen; en el tercer s'enumeren els serveis que es presten a les persones contribuents a fi de facilitar les tasques de relació amb l'Administració, i en el darrer bloc es presenta una relació de compromisos de qualitat que pretén oferir millors serveis a la ciutadania.

Aquesta Carta de drets dels contribuents, tot reconeixent la col·laboració social, ha estat objecte d'àmplia consulta amb els col·legis i amb les associacions professionals, especialment de l'àmbit tributari; és, doncs, un document elaborat que ha recollit aportacions d'aquells que, en qualitat de persones contribuents o en representació d'aquestes, es relacionen assíduament amb l'Agència i, per tant, poden aportar propostes per millorar els serveis.

Finalment, cal destacar que no es tracta d'un document tancat, sinó que l'experiència que vagi adquirint l'Agència Tributària de Catalunya obligarà a actualitzar-ne el contingut i a ampliar-lo amb noves prestacions de serveis i nous compromisos que incideixin de manera positiva en els drets de les persones contribuents. Per tant, tot i la publicitat que es fa de la Carta de drets dels contribuents mitjançant aquesta

Resolució, qualsevol modificació o ampliació que s'hi introdueixi s'ha d'incorporar a la pàgina d'Internet de l'Agència perquè la ciutadania en tingui coneixement.

Per tot el que s'ha exposat, i d'acord amb l'article 9.2.a) de la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya, i l'article 18.2.b) del Decret 279/2007, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Tributària de Catalunya,

RESOLC:

—1 Aprovar la Carta de drets dels contribuents de l'Agència Tributària de Catalunya.

—2 Difondre la Carta de drets dels contribuents a totes les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya i les oficines liquidadores de districte hipotecari com també per mitjà del seu web (www.atc.gencat.cat) i del portal tributari e-tributs (www.e-tributs.cat).

—3 Publicar aquesta Resolució al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i incloure la Carta de drets dels contribuents a l'annex d'aquesta Resolució.

Barcelona, 13 de juliol de 2009

JOSEP COSTA I SOLÀ
Director

ANNEX

Carta de drets dels contribuents

Índex

—1 *Presentació*

—2 *Drets de la ciutadania*

- A) Drets de caràcter general
- B) Drets de caràcter específic establerts en els procediments de gestió tributària, d'inspecció i de recaptació

—3 *Serveis prestats*

- A) Serveis d'informació
- B) Publicacions i material informatiu
- C) Serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries
- D) Programes d'ajuda i formularis
- E) Serveis a Internet
- F) Admissió de diferents mitjans de pagament
- G) Emissió de certificats
- H) Recepció de documentació
- I) Altres serveis

—4 *Compromís de qualitat*

- A) Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries
- B) Serveis a Internet
- C) Millora en l'aplicació dels tributs

Annex I

Principals disposicions normatives aplicables en relació amb els drets dels contribuents

Annex II

Directori de les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya i les oficines liquidadores de districte hipotecari

CARTA DE DRETS DELS CONTRIBUENTS

—1 Presentació

L'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya regula els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració i estableix l'obligació que les administracions públiques de Catalunya adoptin una carta de drets dels usuaris.

L'Agència Tributària de Catalunya, que s'esforça de manera permanent per oferir serveis a la ciutadania, amb una atenció especial a l'assistència a les persones contribuents, vol reforçar aquesta voluntat amb la Carta de drets dels contribuents.

Amb l'aprovació d'aquesta Carta, l'Agència aconsegueix de manera efectiva les previsions que fixaven l'Estatut i la seva llei fundacional a la disposició transitòria quarta, i s'inicia un procés que comporta un canvi que permetrà assolir més qualitat en la prestació dels serveis.

Aquesta Carta, que neix amb la voluntat de millorar el servei a la ciutadania, vol reflectir les prestacions que l'Agència posa a disposició de les persones contribuents i l'assoliment d'uns compromisos de qualitat en l'exercici d'aquestes, els quals s'han de revisar periòdicament i s'han de donar a conèixer a la ciutadania per mitjà de les tecnologies de la informació i la comunicació.

D'aquesta manera, l'Agència Tributària de Catalunya vol posar de manifest la seva aposta perquè els principis d'objectivitat, d'eficàcia, d'eficiència i de transparència orientin la seva actuació, alhora que assumeix uns compromisos en els estàndards de qualitat que han d'oferir aquests serveis.

Amb aquesta Carta, l'Agència vol renovar el seu compromís continu d'assolir més qualitat i, alhora, de cercar la participació de les persones contribuents en la millora dels seus serveis.

—2 Drets de la ciutadania

En les seves relacions amb l'Administració tributària, la ciutadania gaudeix d'un conjunt ampli de drets reconeguts de manera expressa en les disposicions legals vigents que es recullen a l'annex I d'aquesta Carta. S'hi preveuen els drets següents:

A) Drets de caràcter general

A.1 Dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels drets i el compliment de les obligacions tributàries mitjançant la sol·licitud d'informació o la consulta tributària, que és vinculant en els supòsits previstos legalment.

A.2 Dret a obtenir el text íntegre de consultes o resolucions de caràcter tributari. S'ha d'afavorir que es pugui obtenir en format electrònic, sense cap cost per a la persona contribuent.

A.3 Dret a obtenir, en els termes que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre, les devolucions derivades de la normativa de cada tribut i les d'ingressos indeguts que escaiguin, amb l'abonament dels interessos corresponents, i sense que calgui fer un requeriment a l'efecte.

A.4 Dret a rebre, de la manera que determina la Llei 58/2003, de 17 de desembre, el reemborsament total o parcial del cost dels avals i d'altres garanties aportades per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si aquest acte o deute és declarat, de manera total o parcial, improcedent per sentència o resolució administrativa ferma, amb l'abonament de l'interès procedent sense haver de fer un requeriment a l'efecte, així com el dret a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.

A.5 Dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials de Catalunya, d'acord amb el que preveu l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la resta de normativa vigent.

A.6 Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals són persones interessades.

A.7 Dret a conèixer la identitat de les autoritats i del personal al servei de l'Administració tributària que són responsables de tramitar les actuacions i els procediments tributaris en els quals es gaudeix de la condició de persona interessada.

A.8 Dret a sol·licitar la certificació i la còpia de les declaracions presentades i a obtenir una còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que s'aportin juntament amb els originals per poder-los confrontar, i dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.

A.9 Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que s'indiqui el dia i el procediment en què es van presentar, i possibilitat de refusar la presentació dels documents que no siguin exigibles per la normativa tributària.

A.10 Dret a presentar, davant l'Administració tributària, la documentació que es consideri convenient i que pugui ser rellevant per resoldre el procediment tributari que s'estigui desenvolupant.

A.11 Dret a obtenir, a càrrec de les persones interessades, una còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posada de manifest, en els termes que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre. En el procediment de constrenyiment, aquest dret es pot exercir en qualsevol moment.

A.12 En els termes previstos legalment, dret al caràcter reservat de les dades, dels informes o dels antecedents obtinguts per l'Administració tributària, que només es poden utilitzar per aplicar els tributs o els recursos dels quals es tingui encomanada la gestió, i per imposar sancions. No es poden cedir o comunicar a terceres persones, excepte en els supòsits que preveuen les lleis.

A.13 Dret a ser tractat amb el respecte i amb la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració tributària.

A.14 Dret a intervenir de la manera menys costosa en les actuacions de l'Administració que ho requereixin, sempre que això no perjudiqui el compliment de les obligacions tributàries.

A.15 Dret a formular alegacions i aportar documents que han de tenir en compte els òrgans competents en el moment de redactar la proposta de resolució corresponent.

A.16 Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència en els termes que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre.

A.17 Dret a ser informat dels valors dels béns immobles que hagin de ser objecte d'adquisició o de transmissió mitjançant la sol·licitud d'informació prèvia. Aquesta informació té efectes vinculants, d'acord amb la normativa aplicable.

A.18 Dret a sol·licitar un acord previ de valoració d'acord amb la normativa aplicable.

A.19 Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que siguin aplicables.

A.20 Dret a formular queixes i suggeriments, en els termes assenyalats en l'apartat 3, lletra I.1, en relació amb el funcionament de l'Administració tributària. En aquest sentit, s'ha de promoure que l'Oficina dels Contribuents atengui les queixes formulades per la persona contribuent en relació amb l'aplicació del sistema tributari i efectui els suggeriments i les propostes que es considerin escaients.

A.21 Dret que les manifestacions amb rellevància tributària de les persones obligades es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.

B) Drets de caràcter específic establerts en els procediments de gestió tributària, d'inspecció i de recaptació

B.1 Dret a actuar mitjançant un representant acreditat convenientment.

B.2 Dret a actuar assistit i assessorat per un professional en matèria tributària.

B.3 Dret al reconeixement d'ofici de la caducitat del procediment i, si escau, de la prescripció dels drets produïda.

B.4 Dret a la compensació d'ofici de deutes tributaris en els termes establerts per la normativa.

B.5 Dret a interposar taxació pericial contradictòria en els termes i en les condicions establerts per la normativa vigent.

B.6 Dret a ser informat, al començament de les actuacions de comprovació o d'inspecció, sobre la naturalesa i l'abast d'aquestes actuacions i sobre els drets i les obligacions durant el desenvolupament de les actuacions, i que aquestes s'efectuïn dins els terminis que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre.

B.7 Dret a sol·licitar que les actuacions inspectores tinguin caràcter general.

B.8 Dret que la pròrroga del termini de realització de les actuacions inspectores estigui suficientment motivada d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.

B.9 Dret al respecte de la jornada laboral en la realització d'actuacions inspectores.

B.10 Dret a conèixer els criteris generals que informen el Pla de control tributari.

B.11 Dret a sol·licitar l'ajornament i el fraccionament dels deutes tributaris en els termes establerts normativament, així com la suspensió del termini d'ingrés.

B.12 Dret a aplicar les reduccions de recàrrecs per presentació extemporània que escaigui.

B.13 Dret a aplicar les reduccions en els procediments sancionadors que escaiguin.

B.14 Dret a obtenir l'exempció de l'aportació de garanties en els supòsits establerts normativament.

B.15 Dret a tenir garantida l'autenticitat de l'exercici de competències administratives en actuacions automatitzades mitjançant l'obtenció de segells electrònics o codis segurs de verificació.

B.16 Dret a impugnar els actes administratius mitjançant els recursos i altres procediments de revisió en matèria tributària previstos en la normativa aplicable.

—3 Serveis prestats

A) Serveis d'informació

A.1 Informació i assistència general sobre els serveis oferts per l'Agència Tributària de Catalunya, per les seves oficines i per la seva organització, a totes les delegacions territorials i oficines liquidadores de districte hipotecari, dintre de l'horari d'atenció al públic, que està disponible en el web de l'Agència (www.atc.gencat.cat) i al portal tributari e-tributs (www.e-tributs.cat).

A.2 Informació de contingut tributari en els mitjans següents:

A.2.1 Informació personal a totes les delegacions de l'Agència mitjançant punts d'atenció personal especialitzats en els tributs gestionats per aquest organisme.

A.2.2 Informació escrita un cop la persona interessada ha formalitzat la sol·licitud i l'ha emès tant en format paper com electrònic.

A.2.3 Informació telefònica mitjançant el servei d'atenció telefònica general (012) especialitzat en matèria tributària.

A.2.4 Informació a Internet sobre els tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya (www.e-tributs.cat) i sobre els aspectes institucionals d'aquest organisme (www.atc.gencat.cat).

A.2.5 Informació mitjançant un servei d'atenció personalitzada per als professionals que pertanyin a col·legis, associacions o altres col·lectius que, en l'àmbit de la col·laboració social, hagin formalitzat un conveni de col·laboració amb l'Agència Tributària de Catalunya.

A.3 Informació sobre l'estat de tramitació de:

A.3.1 Sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts i rectificació d'autoliquidacions.

- A.3.2 Sol·licituds d'ajornament i de fraccionament d'ingressos tributaris.
- A.3.3 Recursos interposats contra actes de l'Agència Tributària de Catalunya.
- A.3.4 Procediments de gestió tributària, d'inspecció tributària i de recaptació iniciats a instància de l'Administració.
- A.4 Pràctica de valoracions prèvies a instància de les persones interessades, amb els efectes establerts per la normativa reguladora respecte dels tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.
- A.5 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades de la instrucció anual de comprovació de valors dels béns de naturalesa immoble abans que finalitzi l'any anterior.
 - B) Publicacions i material informatiu
 - B.1 Guia pràctica de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats a disposició de les persones interessades a totes les delegacions territorials i les oficines liquidadores de districte hipotecari i a les pàgines web gestionades per l'Agència Tributària de Catalunya.
 - B.2 Guia pràctica de l'impost sobre successions i donacions a disposició de les persones interessades a totes les delegacions i les oficines liquidadores i a les pàgines web gestionades per l'Agència Tributària de Catalunya.
 - B.3 Emissió de fullets informatius sobre aspectes institucionals de l'Agència Tributària de Catalunya i esdeveniments d'especial rellevància (inici de la campanya anual de la renda, etc.).
 - B.4 Publicació d'una memòria anual en la qual s'han d'incloure les dades estadístiques aplicables dels tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya. Està disponible a la seva adreça d'Internet (www.atc.gencat.cat).
 - C) Serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries
 - C.1 Servei de cita prèvia per confeccionar, en horari d'atenció al públic, autoliquidacions dels impostos següents:
 - C.1.1 Impost sobre successions i donacions: herències, llegats, assegurances de vida i donacions.
 - C.1.2 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
 - C.2 Participació anual en la campanya de la renda.
 - D) Programes d'ajuda i formularis
 - D.1 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades dels programes d'ajuda per confeccionar autoliquidacions sens perjudici de la incorporació de nous programes. Són els següents:
 - D.1.1 Impost sobre successions i donacions: successions.
 - D.1.2 Impost sobre successions i donacions: donacions.
 - D.1.3 Impost sobre successions i donacions: assegurances de vida.
 - D.1.4 Impost sobre successions i donacions: consolidació de domini.
 - D.1.5 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: general.
 - D.1.6 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: transmissió de vehicles usats.
 - D.2 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades de models d'autoliquidació editables en format PDF dels tributs següents:
 - D.2.1 Impost sobre successions i donacions.
 - D.2.2 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
 - D.2.3 Tributació sobre el joc.
 - D.2.4 Impost sobre grans establiments comercials.
 - D.2.5 Gravamen de protecció civil.
 - D.3 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades dels formularis normalitzats per al compliment de les obligacions tributàries i per a l'exercici de drets reconeguts per la normativa tributària, sens perjudici de la incorporació de nous formularis. Són els següents:
 - D.3.1 Model de sol·licitud general.
 - D.3.2 Model de presentació/renúncia d'al·legacions.

- D.3.3 Sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts/rectificació d'autoliquidació.
 - D.3.4 Sol·licitud de liquidació per pèrdua de beneficis fiscals.
 - D.3.5 Sol·licitud de pròrroga (impost sobre successions i donacions).
 - D.3.6 Sol·licitud d'informació sobre valor de béns immobles.
 - D.3.7 Sol·licitud d'acord previ de valoració.
 - D.3.8 Sol·licitud de certificat d'ingressos.
 - D.3.9 Sol·licitud de certificat.
 - D.3.10 Sol·licitud de certificat de l'impost sobre el patrimoni.
 - D.3.11 Model d'aportació de documents.
 - D.3.12 Sol·licitud d'ajornament/fraccionament (impost sobre successions i donacions).
 - D.3.13 Sol·licitud d'ajornament de deutes d'import fins a 18.000 euros.
 - D.3.14 Sol·licitud d'ajornament de deutes d'import superior a 18.000 euros.
 - D.3.15 Sol·licitud de compensació de deutes.
 - D.3.16 Model d'interposició de reclamació econòmica administrativa.
 - D.3.17 Model d'interposició de recurs de reposició.
 - D.3.18 Model d'interposició de recurs de reposició contra diligència d'embargament de diners en comptes bancaris.
 - D.3.19 Model d'interposició de recurs de reposició contra provisió de constrenyiment.
 - D.3.20 Model d'atorgament de la representació.
 - D.3.21 Model d'aval per a la suspensió de liquidacions impugnades.
 - D.3.22 Model d'aval per a la concessió d'ajornaments i de fraccionaments.
 - D.3.23 Sol·licitud de taxació pericial contradictòria.
 - D.3.24 Desistiment de la sol·licitud de taxació pericial contradictòria.
 - D.3.25 Taxació pericial contradictòria: designació de la persona perita.
- E) Serveis a Internet
- E.1 Presentació i pagament, a través de l'Oficina Virtual del portal tributari e-tributs (<http://www.e-tributs.cat/pt/ca/OficinaVirtual>), de les autoliquidacions següents:
- E.1.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: general.
 - E.1.2 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: transmissió de vehicles usats.
- E.2 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades de simuladors per calcular el valor d'elements patrimonials, així com dels terminis de presentació i dels interessos tant legals com de demora.
- F) Admissió de diferents mitjans de pagament
- F.1 Diners de curs legal a les entitats col·laboradores autoritzades o xec conformat. La relació de les entitats col·laboradores està disponible a la pàgina web de l'Agència Tributària de Catalunya (www.atc.gencat.cat) i al portal tributari e-tributs (www.e-tributs.cat).
- F.2 Pagament per mitjans bancaris habituals (transferència, càrrec en compte, etc.) i a través de la plataforma de pagaments mitjançant les entitats financeres autoritzades. La relació d'aquestes entitats està disponible a la pàgina web de l'Agència Tributària de Catalunya (www.atc.gencat.cat) i al portal tributari e-tributs (www.e-tributs.cat).
- F.3 Compensació de deutes amb crèdits reconeguts per l'Administració en els termes establerts per la normativa aplicable.
- F.4 Pagament mitjançant béns del patrimoni històric en els termes establerts per la normativa reguladora.
- G) Emissió de certificats
- G.1 Emissió de certificats d'ingressos tributaris.
 - G.2 Emissió de certificats d'estar al corrent de les obligacions fiscals en relació amb els tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.

H) Recepció de documentació

H.1 Registre general de documentació a totes les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya i les oficines liquidadores de districte hipotecari. L'horari de registre està disponible a la pàgina web de l'Agència (www.atc.gencat.cat) i al portal tributari e-tributs (www.e-tributs.cat).

H.2 Recepció i tramitació de documentació tributària en compliment dels serveis de finestra única establerts a la normativa reguladora.

H.3 Establiment de punts d'atenció especialitzada per a presentadors de més volum (assessories, gestories i societats d'assessorament professional).

I) Altres serveis

I.1 Atenció a les queixes i als suggeriments adreçats a l'Agència Tributària de Catalunya i presentats personalment per fax, correu postal o electrònic o a través d'Internet (www.atc.gencat.cat o www.e-tributs.cat). Totes les queixes i tots els suggeriments es contesten en un termini màxim no superior a trenta dies. La formulació d'una queixa no impedeix interposar els recursos o les reclamacions previstos legalment.

I.2 Emissió i tramitació immediata de certificats d'usuari per a tràmits telemàtics com a entitat col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació (CATCert).

I.3 Valoració de les opinions manifestades en les enquestes, en els estudis i en les anàlisis que dugui a terme l'Agència o qualsevol organisme públic que tingui aquests objectius. En aquest sentit, l'Agència es proposa dur a terme enquestes de satisfacció i de futur a través del seu web o de webs vinculats.

I.4 Actuacions derivades d'acords de col·laboració per a la millora de la gestió i per a l'aplicació correcta dels tributs amb altres administracions, estatals, autonòmiques, locals o institucionals, així com associacions i col·lectius representatius de les persones particulars, per facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions legals.

—4 *Compromís de qualitat*

L'Agència Tributària de Catalunya es compromet a continuar potenciant el seu model d'actuació sobre la base del compliment voluntari de les obligacions tributàries, prestant més i millors serveis a la ciutadania.

Els principis bàsics que inspiren tots els compromisos de l'Agència Tributària de Catalunya són els següents:

a) Atenció personalitzada, clara i precisa, oferint un tractament diferenciat en funció dels perfils de les persones obligades tributàries.

b) Serveis prestats per personal especialitzat que, quan calgui, s'ha d'adaptar a les particularitats dels diversos grups de persones contribuents.

c) Millora dels procediments d'aplicació dels tributs, amb la finalitat de constituir una administració eficient i que alhora tingui en compte la bona fe de la ciutadania.

A) Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries

A.1 Ampliació progressiva dels serveis prestats a les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya després d'haver demanat cita concertada telefònicament o a través d'Internet (www.atc.gencat.cat).

A.2 Instal·lació progressiva de sistemes automàtics de gestió de temps d'espera a les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya.

A.3 Ampliació de la cita prèvia a altres impostos.

A.4 Potenciació dels serveis telefònics d'assistència integral que permetin a la ciutadania obtenir informació sense haver de desplaçar-se a les oficines.

A.5 Foment de la participació d'organismes públics, d'entitats, d'associacions i de corporacions empresarials, professionals, sindicals i socials, en la prestació dels serveis d'ajuda per a la confecció de declaracions, amb la finalitat d'ampliar els seus beneficis a un nombre de ciutadans més elevat.

A.6 Actualització i millora anual dels programes d'ajuda tributària.

A.7 Ampliació dels formularis normalitzats a disposició de la persona contribuent i actualització constant.

A.8 Potenciació de la publicació de les guies pràctiques dels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.

A.9 Potenciació de la participació ciutadana mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció i la proposta de millores futures.

B) Serveis a Internet

B.1 Actualització constant de la informació.

B.2 Operativitat dels serveis oferts les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.

B.3 Millora de l'accés a la informació disponible a Internet amb l'establiment de perfils d'usuaris.

B.4 Ampliació progressiva dels sistemes de presentació telemàtica de declaracions.

B.5 Increment progressiu dels certificats tributaris que es puguin sol·licitar a través d'Internet.

B.6 Ampliació dels tràmits i de les actuacions que es puguin dur a terme a través d'Internet, tant amb certificat d'usuari com sense, per evitar desplaçaments innecessaris.

B.7 Publicació al web de tots els convenis amb entitats públiques o privades que siguin vigents.

B.8 Publicació al web de les diverses activitats que es duguin a terme en matèria de col·laboració i cooperació en el desenvolupament.

B.9 Reducció del temps d'execució de les gestions sol·licitades a través d'Internet.

C) Millora en l'aplicació dels tributs

C.1 Modernització de la gestió interna dels expedients.

C.2 Tramitació sense dilacions dels expedients i potenciació de la resolució d'aquests de manera expressa.

C.3 Redacció de les comunicacions i dels escrits que l'Administració tributària adreça a les persones contribuents utilitzant, en la mesura que es pugui, un llenguatge planer i entenedor, evitant tecnicismes innecessaris, si bé compatibilitzant-lo amb les exigències de la normativa.

C.4 Millora dels procediments de notificacions tendents a la recepció efectiva dels actes administratius per la persona contribuent, evitant, en la mesura que es pugui, dur a terme actuacions durant el mes d'agost.

C.5 Incoació dels procediments sancionadors d'acord amb les circumstàncies concurrents en cada cas, amb garantia de la presumpció d'innocència. Si escau, les sancions no s'han d'imposar sense una valoració prèvia de la responsabilitat.

C.6 Informació clara i precisa a la ciutadania, quan d'un document es derivi l'exigència del pagament d'un deute, del termini de pagament, de les conseqüències de la manca de pagament dins del termini, de la possibilitat d'ajornament i de fraccionament i dels mitjans de pagament acceptats per l'Agència Tributària de Catalunya.

C.7 Flexibilització màxima, en els expedients d'ajornament i de fraccionament, dels criteris utilitzats per admetre garanties presentades per a la suspensió del pagament del deute tributari, respectant, en tot cas, el que disposa la normativa vigent.

C.8 Implantació progressiva de nous sistemes de pagament per evitar desplaçaments a la ciutadania, com la banca a distància o altres mitjans de pagament a distància.

ANNEX I

Principals disposicions normatives aplicables en relació amb els drets dels contribuents

NORMATIVA DE REFERÈNCIA

Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (BOE núm. 302, de 18.12.2003).

Reial decret 2063/2004, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general del règim sancionador tributari (BOE núm. 260, de 28.10.2004).

Reial decret 520/2005, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003, de 17 de juliol, general tributària, en matèria de revisió en via administrativa (BOE núm. 126, de 27.5.2005).

Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació (BOE núm. 210, de 2.9.2005).

Reial Decret 1065/2007, de 27 juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i dels procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comunes dels procediments aplicables dels tributs (BOE núm. 213, de 5.9.2007).

A) Drets generals dels contribuents

En general: article 34 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

Informació i assistència: article 85 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Devolucions d'ingressos indeguts: article 32 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Caràcter reservat de les dades tributàries: article 95 de la Llei 58/2003.

Informació sobre valoracions: articles 90 i 91 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Emissió de diligències: article 99 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

B) Drets de caràcter específic establerts en els diversos procediments de gestió tributària, d'inspecció i de recaptació

Actuacions mitjançant un representant voluntari: article 46 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Actuacions mitjançant un professional en matèria tributària: article 112 del Reial decret 1065/2007.

Reconeixement d'ofici de la caducitat i la prescripció: articles 69 i 104 de la Llei 58/2003.

Compensació d'ofici de deutes tributaris: article 73 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 939/2005.

Consultes tributàries: article 88 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Taxació pericial contradictòria: article 135 de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Recàrrecs reduïts per presentació extemporània sense requeriment previ: article 27 de la Llei 58/2003.

Actuacions i procediments de gestió tributària: articles 117 i següents de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Actuacions i procediments d'inspecció tributària: articles 141 i següents de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 1065/2007.

Actuacions i procediments de recaptació: articles 160 i següents de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 939/2005.

Actuacions en els procediments sancionadors: articles 178 i següents de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 2063/2004.

Actuacions en els procediments de revisió en via administrativa: articles 213 i següents de la Llei 58/2003 i concordants del Reial decret 520/2005.

ANNEX II

*Directori de les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya
i les oficines liquidadores de districte hipotecari*

Delegació Territorial a Barcelona
C/ Fontanella, 6-8
08010 - Barcelona
Telèfon: 93 551 50 00

OFICINES DE LA DEMARCACIÓ DE BARCELONA

Oficina liquidadora	Adreça	Codi postal	Telèfon
Arenys de Mar (Maresme)	C/ Sant Roc, 1	08350	93 792 23 01
Barcelona Registre Mercantil	Gran Via de les Corts Catalanes, 184	08038	93 553 1781 - 93 553 17 82
Berga (Berguedà)	Pg. de la Pau, 10	08600	93 821 40 07
Cerdanyola del Vallès (Vallès Occidental)	C/ Sant Francesc, 4, baixos	08290	93 692 66 66
Esplugues de Llobregat (Baix Llobregat)	Av. de Cornellà, 140, 2a B	08950	93 372 34 00
Granollers (Vallès Oriental)	Av. Sant Esteve, 88, baixos	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)	Pg. 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, baixos	08870	93 894 35 85
Terrassa (Vallès Occidental)	C/ Puig-Novell, 14, baixos	08221	93 783 21 22

Oficina liquidadora	Adreça	Codi postal	Telèfon
Vic (Osona)	C/ Pare Gallissà, 2, baixos	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

Delegació Territorial a Girona
Ctra. de Barcelona, 54
17002 - Girona
Telèfon: 972 94 28 28

OFICINES DE LA DEMARCACIÓ DE GIRONA

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

Delegació Territorial a Lleida
C/ Lluís Companys, 1
25003 - Lleida
Telèfon: 973 03 23 00

OFICINES DE LA DEMARCACIÓ DE LLEIDA

Oficina liquidadora	Adreça	Codi postal	Telèfon
Balaguer (Noguera)	Av. Països Catalans, 21-23	25600	973 44 54 08

Oficina liquidadora	Adreça	Codi postal	Telèfon
Les Borges Blanques (Garrigues)	Av. de la Sardana, 8	25400	973 14 21 15
Cervera (Segarra)	Av. Duran i Sampere, 41, baixos	25200	973 53 02 04
Lleida Registre 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

Delegació Territorial a Tarragona
C/ Monestir de Poblet, 3
43002 - Tarragona
Telèfon: 977 92 22 00

OFICINES DE LA DEMARCACIÓ DE TARRAGONA

Oficina liquidadora	Adreça	Codi postal	Telèfon
Amposta (Montsià)	Av. de la Ràpita, 78	43870	977 70 33 73
El Vendrell (Baix Penedès)	C/ Montserrat, 6, 2n	43700	977 15 70 41
Falset (Priorat)	Av. del Tancat, 5, baixos	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, baixos	43400	977 86 00 61
Reus (Baix Camp)	C/ Tívoli, 19, baixos	43202	977 32 62 03 - 977 32 00 77
Tarragona Registre Mercantil	C/ August, 50, baixos	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

(09.189.012)