

CARTA DE SERVEIS DE L'AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE CATALUNYA

ÍNDEX

Informació actualitzada al 28/06/2018

| | | |
|--|--|-----------|
| 1. | Presentació de l'ATC | 3 |
| 2. | Organització i gestió del servei..... | 4 |
| 2.A | Oficines centrals i delegacions territorials..... | 4 |
| 2.B | Oficines territorials | 6 |
| 2.C | Oficines de serveis tributaris (oficines compartides)..... | 8 |
| 2.D | Oficines de la Xarxa Tributs de Catalunya..... | 10 |
| 3. | Serveis que presta l'ATC | 11 |
| 3.A | Serveis d'informació | 11 |
| 3.C | Serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries..... | 14 |
| 3.D | Programes d'ajuda i formularis..... | 14 |
| 3.E | Serveis a Internet..... | 17 |
| 3.F | Admissió de diferents mitjans de pagament | 19 |
| 3.G | Emissió de certificats | 20 |
| 3.H | Recepció de documentació | 20 |
| 3.I | Altres serveis | 21 |
| 4. | Drets i responsabilitats dels ciutadans | 22 |
| 4.A | Drets de caràcter general..... | 22 |
| 4.B | Drets de caràcter específic establerts en els procediments de gestió tributària, d'inspecció i de recaptació | 25 |
| 5. | Compromís de qualitat | 27 |
| 5.A | Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries..... | 27 |
| 5.B | Serveis a Internet..... | 28 |
| 5.C | Millora en l'aplicació dels tributs..... | 28 |
| 5.D | Seguiment continuat del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya..... | 29 |
| 6. | Vies de reclamació..... | 30 |
| 6.A | Reclamacions per escrit..... | 30 |
| 6.B | Oficina del contribuent..... | 30 |
| 6.C | Recursos i reclamacions | 31 |
| Annex 1: Principals disposicions normatives aplicables, en relació amb els drets dels contribuents..... | | 37 |
| Normativa de referència | | 37 |
| A. | Drets generals dels contribuents..... | 37 |
| B. | Drets de caràcter específic establerts en els diversos procediments de gestió tributària, d'inspecció i de recaptació..... | 40 |

1. Presentació de l'ATC

L'Agència Tributària de Catalunya (ATC) és l'ens que exerceix les funcions d'administració tributària en l'àmbit de la de la Generalitat de Catalunya.

L'Agència té encomanades les funcions següents:

- Gestionar, liquidar, inspeccionar i recaptar els tributs propis de la Generalitat i els tributs estatals cedits totalment.
- Gestionar la recaptació per la via executiva dels ingressos de dret públic no tributaris de la Generalitat.
- Assumir, per delegació, la gestió, la recaptació, la liquidació i la inspecció de la resta d'impostos de l'Estat recaptats a Catalunya.
- Exercir, per delegació o encàrrec de gestió, funcions d'aplicació dels tributs locals.

L'Agència desenvolupa aquestes funcions amb fonament en els principis de legalitat, objectivitat, eficàcia i generalitat, amb ple respecte dels drets i garanties dels ciutadans i ciutadanes; eficiència i responsabilitat en la gestió de la informació; i transparència i servei a la ciutadania, amb la necessària col·laboració i cooperació amb la resta d'administracions i col·lectius professionals de l'àmbit tributari.

La Direcció de l'ATC i l'equip directiu de l'ATC són els màxims responsables d'aconseguir la qualitat en la prestació dels serveis i compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis.

Per exercir amb la major eficiència aquestes funcions, l'Agència fa una aposta decidida per les noves tecnologies, que han de facilitar el compliment voluntari de les obligacions tributàries i constituir un mitjà fonamental de la lluita contra el frau fiscal.

En aquest sentit, es posa a disposició de la ciutadania la **seu electrònica de l'ATC** (<http://atc.gencat.cat>) com un entorn transaccional en el que els usuaris i usuàries poden obtenir informació de caràcter tributari i dur a terme, per via telemàtica, les gestions de naturalesa tributària amb l'Agència.

2. Organització i gestió del servei

L'Agència Tributària de Catalunya s'estructura territorialment en:

- 2.A** Oficines centrals i delegacions territorials
- 2.B** Oficines territorials
- 2.C** Oficines de serveis tributaris (oficines compartides)
- 2.D** Oficines de la xarxa de Tributs de Catalunya

2.A Oficines centrals i delegacions territorials

Adreces i telèfons:

Oficines centrals

Passeig de la Zona Franca, 46 (*)
08038 Barcelona
Telèfon 93 551 50 00

(*) Les persones amb mobilitat reduïda poden accedir a l'edifici pel carrer Cisell

Delegació Territorial a Girona

Carrer de Barcelona, 54
17002 Girona
Telèfon 972 94 28 28

Delegació Territorial a Lleida

Carrer de Lluís Companys, 1
25003 Lleida
Telèfon 973 03 23 00

Delegació Territorial a Tarragona

Carrer del Vapor, 4-6, 2a.
43004 Tarragona
Telèfon 977 92 22 00

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h, i dimarts horari continuat de 8.30 a 16.00h.

De l'1 de juny al 30 de setembre, del 15 de desembre al 10 de gener, Setmana Santa, 23 d'abril i vigílies de festes locals: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14h.

Serveis que ofereixen

- Servei d'assistència en l'elaboració d'autoliquidacions de tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya (servei de cita prèvia, disponible a partir del 4 de setembre de 2017). Poden sol·licitar aquest servei d'atenció presencial els contribuents o els seus familiars acreditats. El servei no s'ofereix a professionals que actuen en nom de terceres persones.
- Presentació d'autoliquidacions relacionades amb els tributs que gestiona l'ATC.
- Recepció i registre de documentació relacionada amb els tributs que gestiona l'ATC.
- Atenció i informació als obligats tributaris sobre els expedients relatius als tributs que gestiona l'ATC.
- Informació i assistència general i bàsica en relació amb els tributs que gestionen les diputacions, els ajuntaments i altres ens locals adherits a Tributs de Catalunya.
- Informació en relació amb l'estat dels deutes que gestiona l'ATC en període voluntari i executiu.
- Emissió de certificats d'estar al corrent de pagament de les obligacions tributàries.
- Emissió de cartes i duplicats de pagament per a l'ingrés de deutes.
- Gestionen els expedients tributaris que són de la seva competència (tasques de comprovació i, si escau, liquidació, recursos de reposició, ajornaments/fraccionaments).

2.B Oficines territorials

Serveis que aquestes oficines ofereixen:

- Servei d'assistència en l'elaboració d'autoliquidacions de tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya (servei de cita prèvia, disponible a partir del 4 de setembre de 2017). Poden sol·licitar aquest servei d'atenció presencial els contribuents o els seus familiars acreditats. El servei no s'ofereix a professionals que actuen en nom de terceres persones.
- Presentació d'autoliquidacions relacionades amb els tributs que gestiona l'ATC.
- Recepció i registre de documentació relacionada amb els tributs que gestiona l'ATC.
- Atenció i informació als obligats tributaris sobre els expedients relatius als tributs que gestiona l'ATC.
- Informació i assistència general i bàsica en relació amb els tributs que gestionen les diputacions, els ajuntaments i altres ens locals adherits a Tributs de Catalunya.
- Informació en relació amb l'estat dels deutes que gestiona l'ATC en període voluntari i executiu.
- Emissió de certificats d'estar al corrent de pagament de les obligacions tributàries.
- Emissió de cartes i duplicats de pagament per a l'ingrés de deutes.
- Les oficines territorials gestionen els expedients tributaris que són de la seva competència (tasques de comprovació i, si escau, liquidació, recursos de reposició, ajornaments/fraccionaments).

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h, i dimarts horari continuat de 8.30 a 16.00h.

De l'1 de juny al 30 de setembre, del 15 de desembre al 10 de gener, Setmana Santa, 23 d'abril i vigílies de festes locals: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h.

Adreces i telèfons

Oficina Territorial al Barcelonès Nord

C. Joan d'Àustria, núm. 39-47
08005 Barcelona
Telèfon 93 551 50 00

Oficina Territorial a Granollers

C. Miquel Ricomà, 146
08401 Granollers
Telèfon 93 880 31 94

Oficina Territorial a Manresa

C. Alfons XII, 7
08241 Manresa
Telèfon 93 880 32 17

Oficina Territorial a Mataró

Av. Jaume Recoder, 79
08301 Mataró
Telèfon 93 880 32 40

Oficina Territorial a Sabadell

Ctra. de Barcelona, 359
08203 Sabadell
Telèfon 93 880 32 66

Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat

Riera de Pahissa, 34 (cantonada Joana Raspall)
08980 Sant Feliu de Llobregat
Telèfon 93 880 31 70

Oficina Territorial a Terrassa

C. Joan Artigues, 3
08226 Terrassa
Telèfon 93 880 32 89

Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès

Pl. Vilanova i la Geltrú, 5
08720 Vilafranca del Penedès
Telèfon 93 880 33 35

Oficina Territorial a Figueres

C. Vilafant, 28
17600 Figueres
Telèfon 972 79 92 40

Oficina Territorial a La Bisbal d'Empordà

Ctra. de Cruïlles, 18-20
Telèfon 972 79 92 57
17100, la Bisbal d'Empordà

Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners

Ctra. de Sils, 57
17430 Santa Coloma de Farners
Telèfon 972 79 92 73

Oficina Territorial a La Seu d'Urgell

C. Germandat de St. Sebastià, 10
25700 La Seu d'Urgell
Telèfon 973 67 50 08

Oficina Territorial a Reus

Passeig Prim, 14
43201 Reus
Telèfon 977 74 80 40

Oficina Territorial a Tortosa

Av. Catalunya, 91 (plaça de la Corona d'Aragó)
43500 Tortosa
Telèfon 977 74 80 63

Oficina Territorial a Vic

Era d'en Selles, 9 (local 4)
08500 Vic
Telèfon 93 880 33 12

2.C Oficines de serveis tributaris (oficines compartides)

Serveis que aquestes oficines ofereixen:

- Servei d'assistència en l'elaboració d'autoliquidacions de tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya. Poden sol·licitar aquest servei d'atenció presencial els contribuents o els seus familiars acreditats. El servei no s'ofereix a professionals que actuen en nom de terceres persones.
- Presentació d'autoliquidacions relacionades amb els tributs que gestiona l'ATC.
- Recepció i registre de documentació relacionada amb els tributs que gestiona l'ATC.
- Atenció i informació als obligats tributaris sobre els expedients relatius als tributs que gestiona l'ATC.
- Informació i assistència general i bàsica en relació amb els tributs que gestionen les diputacions, els ajuntaments i altres ens locals adherits a Tributs de Catalunya.
- Informació en relació amb l'estat dels deutes que gestiona l'ATC en període voluntari i executiu
- Emissió de certificats d'estar al corrent de pagament de les obligacions tributàries
- Emissió de cartes i duplicats de pagament per a l'ingrés de deutes.

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h. L'horari de l'Oficina de l'Hospitalet de Llobregat és el mateix que el de les oficines territorials, de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h, i els dimarts, horari continuat de 8.30 a 16h.

Adreces i telèfons

Oficina de Serveis Tributaris a Berga

Gran Via, 42
08600 Berga
Telèfons 93 472 96 60 / 93 472 96 64

Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat

C. Barcelona, 2
08901 L'Hospitalet de Llobregat
Telèfon 93 793 39 52

Oficina de Serveis Tributaris a Igualada

C. Sant Carles, 83
08700 Igualada
Telèfon 93 193 92 81

Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú

Pl. Beatriu de Claramunt, 5-8
08800 Vilanova i la Geltrú
Telèfon 93 514 50 80

Oficina de Serveis Tributaris a Olot

Av. Onze de Setembre, 22
17800 Olot
Telèfon 972 96 82 90

Oficina de Serveis Tributaris a Ripoll

C. Progrés, 22
17500 Ripoll
Telèfon 972 96 82 91

Oficina de Serveis Tributaris a Cervera

Pg. Jaume Balmes, 3
25200 Cervera
973 53 13 00 (centraleta)

Oficina de Serveis Tributaris a Solsona

Pl. Major, 8
25280 Solsona
Telèfon 973 70 43 57

Oficina de Serveis Tributaris a Tremp

Pg. del Vall, 2, baixos
25620 Tremp
Telèfon 973 65 27 79

Oficina de Serveis Tributaris a Vielha

C. Major, 36
25530 Vielha
Telèfon 973707300

Oficina de Serveis Tributaris a Valls

Pl. Sant Jordi, 2
43800 Valls
Telèfon 977 25 84 63

Oficina de Serveis Tributaris al Vendrell

C. del Mar, 3
43700 El Vendrell
Telèfon 977 25 84 64

Oficina de Serveis Tributaris a Móra d'Ebre

Pg. Sant Antoni, 11
43740 Móra d'Ebre
Telèfon 977 25 84 62

2.D Oficines de la Xarxa Tributs de Catalunya

Mitjançant l'acord entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida, l'any 2012 es va crear un marc de col·laboració estable en l'àmbit tributari que permet el desenvolupament de la gestió tributària catalana amb major proximitat al ciutadà. Al maig de 2015, l'Ajuntament de Barcelona es va adherir a aquest acord. Al llarg de 2017, s'hi han afegit els consells comarcals de La Selva, el Baix Empordà, la Cerdanya i el Ripollès, i els ajuntaments de Sabadell, Girona i Terrassa.

Les oficines de gestió tributària de les diferents diputacions i ajuntaments adherits ofereixen assistència i atenció al contribuent sobre els tributs gestionats per l'ATC.

Podeu consultar la relació de totes les oficines de Tributs de Catalunya [en aquest cercador](#).

3. Serveis que presta l'ATC

El contingut dels punts 3, 4 i 5 d'aquesta carta de serveis provenen de la Carta de drets del contribuent, aprovada per Resolució ECF/2627/2009, de 13 de juliol.

Els serveis que presta l'ATC es poden agrupar en :

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

3.A Serveis d'informació

- 3.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, oficines territorials, oficines de serveis tributaris (oficines compartides) i oficines de la xarxa Tributs de Catalunya dintre de l'horari d'atenció al públic, que està disponible a la seu electrònica de l'Agència (<http://atc.gencat.cat>).

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

- Informació personal a totes les delegacions de l'Agència, oficines territorials, oficines de serveis tributaris (oficines compartides) i oficines de la xarxa Tributs de Catalunya, mitjançant punts d'atenció personal especialitzats en els tributs gestionats per aquest organisme.
- Informació telefònica a través del telèfon d'informació corporatiu 012.
- Informació escrita un cop la persona interessada ha formalitzat la seva sol·licitud i l'ha emès tant en format paper (amb entrada per registre general) com electrònic (mitjançant l'adreça consultes@atc.cat).
- Informació a Internet sobre els tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya a través de la seu electrònica de l'Agència (<http://atc.gencat.cat>).
- Informació a Internet mitjançant la publicació de l'estudi anual dels valors bàsics i de la construcció i índexs correctors per comprovar els valors dels béns immobles de naturalesa urbana situats a Catalunya, en els impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i sobre successions i donacions.
- 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.
- Comunicacions informatives per a intermediaris tributaris, servei ofert mitjançant el corresponent formulari electrònic de subscripció, i que permet rebre informació sobre les novetats que els afectin professionalment: notícies, nous tràmits i funcionalitats, nous tributs i actualitzacions, oferta de nous serveis, guies i manuals d'ajuda, normativa.
- Informació general i bàsica dels ingressos de dret públic locals, d'acord amb el conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida.
- Informació general i bàsica dels ingressos de dret públic locals, d'acord amb el conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida.

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

- Sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts i rectificació d'autoliquidacions.
- Sol·licituds d'ajornament i de fraccionament d'ingressos tributaris.
- Recursos interposats contra actes de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Procediments de gestió tributària, d'inspecció tributària i de recaptació iniciats a instància de l'Administració.

3.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.

3.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, posada a disposició de les persones interessades.

3.B Publicacions i material informatiu

3.B.1 Guia pràctica de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats a disponible a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.

3.B.2 Guia pràctica de l'impost sobre successions i donacions disponible a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.

3.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.).

3.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. Aquesta memòria està disponible a la seu electrònica de l'Agència <http://atc.gencat.cat>.

3.C Serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries

3.C.1 Servei de cita prèvia per confeccionar, en horari d'atenció al públic, autoliquidacions dels impostos següents,:

- Impost sobre successions i donacions: herències, llegats, assegurances de vida, donacions i consolidacions de domini. En herències la cita prèvia pot incloure la confecció d'autoliquidacions per l'impost dels terrenys de naturalesa urbana de béns situats a la ciutat de Barcelona.
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
- Impost sobre el patrimoni en campanya.

3.C.2 Participació anual en la campanya de la renda.

3.D Programes d'ajuda i formularis

3.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:

- Impost sobre successions i donacions: successions.
- Impost sobre successions i donacions: donacions.
- Impost sobre successions i donacions: assegurances de vida.
- Impost sobre successions i donacions: consolidació de domini.
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: general.
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: transmissió de vehicles usats.
- Impost sobre les estades en establiments turístics.

3.D.2 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades de **models d'autoliquidació editables en format PDF** dels tributs següents:

- Impost sobre successions i donacions.
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
- Tributació sobre el joc (model 040): Taxa de rifes, tómbols i combinacions aleatòries. Únicament per a persones físiques, no obligades a la presentació telemàtica i que optin per a la tramitació presencial.
- Impost sobre grans establiments comercials.
- Gravamen de protecció civil.

3.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:

- Model de sol·licitud general.
- Model de presentació/renúncia d'al·legacions.
- Sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts/rectificació d'autoliquidació.
- Sol·licitud de liquidació per pèrdua de beneficis fiscals.
- Sol·licitud de pròrroga (impost sobre successions i donacions).
- Sol·licitud d'informació sobre valor de béns immobles.
- Sol·licitud d'acord previ de valoració.
- Sol·licitud de certificat d'ingressos.
- Sol·licitud de certificat.
- Sol·licitud de certificat de l'impost sobre el patrimoni.

- Model d'aportació de documents.
- Sol·licitud d'ajornament/fraccionament (impost sobre successions i donacions).
- Sol·licitud d'ajornament de deutes d'import fins a 30.000 euros.
- Sol·licitud d'ajornament de deutes d'import superior a 30.000 euros.
- Sol·licitud de compensació de deutes.
- Model d'interposició de reclamació econòmica administrativa.
- Model d'interposició de recurs de reposició.
- Model d'interposició de recurs de reposició contra diligència d'embargament de diners en comptes bancaris.
- Model d'interposició de recurs de reposició contra provisió de constreyniment.
- Model d'atorgament de la representació.
- Model d'aval per a la suspensió de liquidacions impugnades.
- Model d'aval per a la concessió d'ajornaments i de fraccionaments.
- Sol·licitud de taxació pericial contradictòria.
- Desistiment de la Sol·licitud de taxació pericial contradictòria.
- Taxació pericial contradictòria: designació de la persona perita.
- Sol·licitud de certificat tributari per a procediments de contractació administrativa amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Sol·licitud de certificat tributari per a subvencions.
- Sol·licitud de constitució de dipòsits en efectiu.
- Model de presentació de denúncies tributàries.

3.E Serveis a Internet

3.E.1 Presentació i pagament, a través de la carpeta tributària de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya (<http://atc.gencat.cat>), de les autoliquidacions següents:

- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: general.
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: transmissió de vehicles usats.
- Impost sobre successions i donacions: Modalitats successions, donacions, assegurances de vida i consolidació de domini.
- Impost sobre estades en establiments turístics
- Impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria.
- Impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial.
- Impostos sobre el joc: Rifles, tómboles i combinacions aleatòries; sales de bingo; casinos de joc.
- Impost sobre els habitatges buits.

3.E.2 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades dels següents simuladors:

- Terminis de presentació.
- Valoració de vehicles.
- Càlcul d'interessos.
- Ajornaments i fraccionaments.
- Càlcul del sou embargable.

- 3.E.3** Sol·licitud de certificats d'estar al corrent del pagament dels deutes tributaris.
- 3.E.4** Consulta de certificats d'estar al corrent del pagament dels deutes.
- 3.E.5** Consulta de referència de document electrònic.
- 3.E.6** Comprovació d'ingressos.
- 3.E.7** Pagament de liquidacions i rebuts.
- 3.E.8** Formularis per a la tramitació electrònica:
- Sol·licitud de constitució de dipòsits en efectiu (model 226)
 - Impost sobre transmissions tarifa AUR (model 600).
 - Rifets, tómbols i combinacions aleatòries (model 040)
 - Impost sobre estades en establiments turístics (model 950, model 940, model 920)
 - Impost sobre begudes ensucrades envasades (model 520).
 - Taxa fiscal sobre el joc: casinos de joc (model 044).
 - Impost sobre el risc mediambiental per elements radiotòxics (model 970)
 - Impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria (model 980)
 - Impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial (model 990).
 - Impost sobre els habitatges buits (model 510).
 - Apostes (model 042)
 - Sales de bingo (model 043)
 - Màquines recreatives o d'atzar (models 045 o 046)

- Impost sobre els grans establiments comercials (model 910)
- Impost sobre transmissions patrimonials-vehicles (model 620)
- Interposició d'al·legacions
- Designació de representant
- Interposició de recurs de reposició
- Sol·licitud d'ajornament de deutes d'import fins a 30.000 euros.
- Sol·licitud d'ajornament de deutes d'import superior a 30.000 euros.
- Sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments.
- Interposició de recurs de reposició.
- Interposició de recurs de reposició contra provisió de constreyniment.
- Interposició de recurs de reposició contra diligència d'embargament de diners en comptes bancaris.

3.E.9 Consulta de deutes en executiva.

3.E.10 Consulta de declaració notarial.

3.E.11 Sol·licitud de cita prèvia.

3.F Admissió de diferents mitjans de pagament

3.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 seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya <http://atc.gencat.cat/>

3.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 seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya

- 3.F.3** Compensació de deutes amb crèdits reconeguts per l'Administració en els termes establerts per la normativa aplicable
- 3.F.4** Pagament mitjançant béns culturals, béns del patrimoni històric i béns immobles en els termes establerts per la normativa reguladora.
- 3.F.5** Pagament presencial amb targeta bancària en les quatre delegacions de l'Agència.
- 3.F.6** Pagament de liquidacions per via telefònica (012) amb targeta bancària

3.G Emissió de certificats

- 3.G.1** Emissió de certificats d'ingressos tributaris.
- 3.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.

3.H Recepció de documentació

- 3.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 seu electrònica de l'Agència <http://atc.gencat.cat/>.
- 3.H.2** Recepció i tramitació de documentació tributària en compliment dels serveis de finestreta única establerts a la normativa reguladora.
- 3.H.3** Conveni de col·laboració entre l'Agència Estatal d'Administració Tributària i l'Agència Tributària de Catalunya.
- 3.H.4** Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida.

- 3.H.5** Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona de col·laboració en matèria tributària.
- 3.H.6** Establiment de punts d'atenció especialitzada per a presentadors de més volum (assessories, gestories i societats d'assessorament professional).

3.I Altres serveis

- 3.I.1** Atenció a les queixes i als suggeriments relatius a l'Agència Tributària de Catalunya o adreçats a aquesta i presentats personalment per fax, correu postal, electrònic o a través d'internet, coordinant la seva tramitació amb l'Oficina del Contribuent, per tal que aquesta pugui respondre al ciutadà en el termini i les condicions establertes en el seu Decret de creació. La formulació d'una queixa no impedeix interposar els recursos o les reclamacions previstos legalment.
- 3.I.2** 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.
- 3.I.3** 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.
- 3.I.4** Bústia de denúncies tributàries.
- 3.I.5** Cerca d'oficines tributàries.

4. Drets i responsabilitats dels ciutadans

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 de la Carta de Drets i Deures.

4.A Drets de caràcter general

- 4.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.
- 4.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.
- 4.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.
- 4.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.
- 4.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.

- 4.A.6** Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals són persones interessades.
- 4.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.
- 4.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
- 4.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
- 4.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.
- 4.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 constreyniment, aquest dret es pot exercir en qualsevol moment.
- 4.A.12** En els termes previstos legalment, dret al tractament lícit, lleial i transparent de les seves dades de caràcter personal, 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.
- 4.A.13** Dret a ser tractat amb el respecte i amb la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració tributària.
- 4.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.

- 4.A.15** Dret a formular al·legacions i aportar documents que han de tenir en compte els òrgans competents en el moment de redactar la proposta de resolució corresponent.
- 4.A.16** Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència en els termes que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre.
- 4.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.
- 4.A.18** Dret a sol·licitar un acord previ de valoració d'acord amb la normativa aplicable.
- 4.A.19** Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que siguin aplicables.
- 4.A.20** Dret a formular queixes i suggeriments, en els termes assenyalats en l'apartat 3, lletra l.1, en relació amb el funcionament de l'Administració tributària. En aquest sentit, L'Agència Tributària de Catalunya coordinarà la seva tramitació amb l'Oficina del Contribuent.
- 4.A.21** Dret a formular denúncia pública en els termes establerts a la Llei 58/2003, de 17 de desembre.
- 4.A.22** Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària de les persones obligades es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.

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

- 4.B.1** Dret a actuar mitjançant un representant acreditat convenientment.
- 4.B.2** Dret a actuar assistit i assessorat per un professional en matèria tributària.
- 4.B.3** Dret al reconeixement d'ofici de la caducitat del procediment i, si escau, de la prescripció dels drets produïda.
- 4.B.4** Dret a la compensació d'ofici de deutes tributaris en els termes establerts per la normativa.
- 4.B.5** Dret a interposar taxació pericial contradictòria en els termes i en les condicions establerts per la normativa vigent.
- 4.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.
- 4.B.7** Dret a sol·licitar que les actuacions inspectores tinguin caràcter general.
- 4.B.8** Dret a conèixer el termini de durada del procediment inspector i a ser informats dels períodes de suspensió ens els temes legalment previstos.
- 4.B.9** Dret al respecte de la jornada laboral en la realització d'actuacions inspectores.
- 4.B.10** Dret a conèixer els criteris generals que informen el Pla de control tributari.
- 4.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.
- 4.B.12** Dret a aplicar les reduccions de recàrrecs per presentació extemporània que escaigui.

- 4.B.13** Dret a aplicar les reduccions en els procediments sancionadors que escaiguin.
- 4.B.14** Dret a obtenir l'exempció de l'aportació de garanties en els supòsits establerts normativament.
- 4.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.
- 4.B.16** Dret a impugnar els actes administratius mitjançant els recursos i altres procediments de revisió en matèria tributària previstos en la normativa aplicable.
- 4.B.17** Dret a sol·licitar l'alteració de l'ordre d'embargament a l'òrgan competent, si els béns garanteixen el cobrament del deute amb la mateixa eficàcia i promptitud que els inicialment travats i no es causa perjudici a tercers.

5. Compromís de qualitat

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

- Atenció personalitzada, clara i precisa, oferint un tractament diferenciat en funció dels perfils de les persones obligades tributàries.
- Serveis prestats per personal especialitzat que, quan calgui, s'ha d'adaptar a les particularitats dels diversos grups de persones contribuents.
- 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.

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

- 5.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 (<http://atc.gencat.cat>).
- 5.A.2** Disponibilitat de sistemes automàtics de gestió de temps d'espera a les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya.
- 5.A.3** Ampliació de la cita prèvia a altres impostos.
- 5.A.4** Potenciació dels serveis d'assistència integral que permetin a la ciutadania obtenir informació sense haver de desplaçar-se a les oficines.
- 5.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.
- 5.A.6** Actualització i millora anual dels programes d'ajuda tributària.
- 5.A.7** Ampliació dels formularis normalitzats a disposició de la persona contribuent i actualització constant.
- 5.A.8** Potenciació de la publicació de les guies pràctiques dels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.
- 5.A.9** Potenciació de la participació ciutadana mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció i la proposta de millores futures.

5.B Serveis a Internet

- 5.B.1** Actualització constant de la informació.
- 5.B.2** Operativitat dels serveis oferts les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.
- 5.B.3** Millora de l'accés a la informació disponible a Internet amb l'establiment de perfils d'usuaris.
- 5.B.4** Ampliació progressiva dels sistemes de presentació telemàtica de declaracions.
- 5.B.5** Increment progressiu dels certificats tributaris que es puguin sol·licitar a través d'Internet.
- 5.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.
- 5.B.7** Publicació al web de tots els convenis amb entitats públiques o privades que siguin vigents.
- 5.B.8** Publicació al web de les diverses activitats que es duguin a terme en matèria de col·laboració i cooperació en el desenvolupament.
- 5.B.9** Reducció del temps d'execució de les gestions sol·licitades a través d'Internet.

5.C Millora en l'aplicació dels tributs

- 5.C.1** Modernització de la gestió interna dels expedients.
- 5.C.2** Tramitació sense dilacions dels expedients i potenciació de la resolució d'aquests de manera expressa.
- 5.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.

- 5.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.
- 5.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.
- 5.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.
- 5.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.
- 5.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.

5.D Seguiment continuat del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya

- D.1 Realització periòdica d'enquestes d'opinió per tal de fer un seguiment del nivell de qualitat dels serveis prestats.
- D.2 Publicació periòdica al web, en l'apartat corresponent a la carta de drets, dels informes de resultat de les enquestes realitzades.

6. Vies de reclamació

6.A Reclamacions per escrit

Mitjançant la formulació de consultes, queixes i suggeriments, els ciutadans podem manifestar i posar en coneixement de l'ATC qualsevol tipus de reclamació referent a la prestació dels serveis oferts per part de l'ATC. Els ciutadans poden presentar les seves queixes mitjançant [aquest formulari](#) disponible al web de l'ATC.

Els usuaris poden obtenir informació i orientació amb relació als serveis que prestem mitjançant el web de l'ATC: <http://atc.gencat.cat>.

6.B Oficina del contribuent

L'Oficina del Contribuent té per objecte defensar els drets i garanties de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària de Catalunya (Agència Tributària de Catalunya, oficines liquidadores, Direcció General de Tributs i Junta de Tributs).

Les queixes i els suggeriments han d'estar relacionats amb els procediments administratius seguits en l'àmbit de l'aplicació i revisió dels tributs i amb la interpretació de la normativa tributària.

Les queixes poden fer referència a qualsevol incidència que hagi dificultat al ciutadà exercir els seus drets; en particular, els que recull la Carta de drets dels contribuents de l'Agència Tributària de Catalunya.

Els suggeriments poden tenir com a objectiu millorar la qualitat dels serveis o la manera d'accedir-hi, simplificar tràmits administratius, o qualsevol altra mesura que impliqui un increment del grau de satisfacció de la societat respecte de les seves relacions amb l'Administració tributària de Catalunya.

Les queixes formulades davant de l'Oficina no tenen la consideració de recurs administratiu; per tant, el fet de presentar-les no interromp els terminis ni de tramitació ni de resolució dels procediments corresponents.

- [Formulari de presentació de queixes davant l'Oficina del Contribuent](#)

6.C Recursos i reclamacions

Per altra banda, els actes o liquidacions generats per l'ATC en matèria d'aplicació dels tributs es poden impugnar per les següents vies:

6.C.1 Recurs de reposició

El recurs de reposició és un recurs potestatiu que s'interposa amb caràcter previ a la reclamació econòmica administrativa. Ara bé, si la persona interessada presenta un recurs de reposició, no pot presentar una reclamació econòmica administrativa fins que el recurs no hagi estat resolt de manera expressa, o fins que es pugui considerar desestimat per silenci administratiu. Quan en el termini establert per recórrer s'hagin interposat recurs de reposició i reclamació econòmica administrativa que tinguin com a objecte el mateix acte, es trametrà el presentat en primer lloc i es declararà inadmissible el segon.

Actes que es poden recórrer

- Els que provisionalment o definitivament reconeixin o deneguin un dret o declarin una obligació o un deure.
- Els de tràmit que decideixin, directament o indirectament, el fons de l'assumpte o posin terme al procediment.

En matèria d'aplicació dels tributs, són reclamables:

- Les liquidacions provisionals o definitives.
- Les resolucions expresses o presumptes derivades d'una sol·licitud de rectificació d'una autoliquidació o d'una comunicació de dades.
- Les comprovacions de valor de rendes, productes, béns, drets i despeses, així com els actes de fixació de valors, rendiments i bases, quan la normativa tributària ho estableixi.
- Els actes que deneguin o reconeixin exempcions, beneficis o incentius fiscals.
- Els actes que aprovin o deneguin plans especials d'amortització.

- Els actes que determinin el règim tributari aplicable a un obligat tributari, quan siguin determinants de futures obligacions, fins i tot formals, a càrrec seu.
- Els actes dictats en el procediment de recaptació.
- Els actes respecte als quals la normativa tributària ho estableixi.
- Els actes que imposin sancions.

En el cas de provisions de constrenyiment, només són admissibles els motius d'impugnació següents:

- Extinció total del deute o prescripció del dret a exigir el pagament.
- Sol·licitud d'ajornament, fraccionament o compensació en període voluntari i altres causes de suspensió del procediment de recaptació.
- Falta de notificació de la liquidació.
- Anul·lació de la liquidació.
- Error o omissió en el contingut de la provisió de constrenyiment que impedeixi la identificació del deutor o del deute constret.

Tramitació del recurs

El termini per a la interposició d'aquest recurs és d'un mes comptat a partir de l'endemà de la notificació de l'acte objecte de recurs o del següent a aquell en què es produeixin els efectes del silenci administratiu, i s'ha d'interposar davant l'òrgan que va dictar l'acte objecte de recurs. Tractant-se d'actes dictats per delegació i llevat que s'hi digui una altra cosa, el recurs de reposició l'ha de resoldre l'òrgan delegat.

Si la persona recurrent necessita l'expedient per formular les seves alegacions ha de comparèixer durant el termini d'interposició del recurs perquè se li posi de manifest.

El termini màxim per notificar la resolució és d'un mes comptat des de l'endemà del dia de presentació del recurs. Transcorregut aquest termini màxim sense que s'hagi notificat resolució expressa, la persona interessada pot considerar desestimat el recurs a fi d'interposar la reclamació procedent.

Contra la resolució d'un recurs de reposició no es pot interposar novament aquest recurs.

Suspensió de l'acte impugnat

L'execució de l'acte impugnat queda suspesa automàticament a instància de la persona interessada si es garanteix l'import d'aquest acte, els interessos de demora que generi la suspensió i els recàrrecs que puguin ser procedents en el moment de la sol·licitud de suspensió.

Si la impugnació afecta una sanció tributària, la seva execució queda suspesa automàticament sense necessitat d'aportar garanties.

Les garanties necessàries per obtenir la suspensió automàtica a què es refereix l'apartat anterior són exclusivament les següents:

- Dipòsit de diners o valors públics.
- Aval o fiança de caràcter solidari d'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca o certificat d'assegurança de caució.
- Fiança personal i solidària d'altres contribuents de reconeguda solvència per als casos que s'estableixin en la normativa tributària.

Es pot suspendre l'execució de l'acte objecte de recurs sense necessitat d'aportar garantia quan s'apreciï que en dictar-lo s'ha pogut incórrer en error aritmètic, material o de fet.

6.C.2 Reclamació economicoadministrativa

La reclamació economicoadministrativa és un mitjà d'impugnació dels actes administratius de caràcter tributari incompatible amb el recurs de reposició. En conseqüència, si la persona interessada opta per interposar un recurs de reposició no pot presentar una reclamació economicoadministrativa fins que el recurs no hagi estat resolt de manera expressa, o fins que es pugui considerar desestimat per silenci administratiu.

Els òrgans competents per resoldre la reclamació són els tribunals economicoadministratius, quan l'acte impugnat s'ha dictat en relació amb un tribut estatal la gestió del qual està cedida a Catalunya (per exemple, els impostos sobre successions i donacions i sobre transmissions patrimonials i

actes jurídics documentats), i la Junta de Tributs, quan l'acte impugnat fa referència a un tribut propi de Catalunya (per exemple, l'impost sobre grans establiments comercials o el gravamen de protecció civil).

Actes que es poden reclamar

- Els que provisionalment o definitivament reconeixin o deneguin un dret o declarin una obligació o un deure.
- Els de tràmit que decideixin, directament o indirectament, el fons de l'assumpte o posin terme al procediment.

En matèria d'aplicació dels tributs, són reclamables:

- Les liquidacions provisionals o definitives.
- Les resolucions expresses o presumptes derivades d'una sol·licitud de rectificació d'una autoliquidació o d'una comunicació de dades.
- Les comprovacions de valor de rendes, productes, béns, drets i despeses, així com els actes de fixació de valors, rendiments i bases, quan la normativa tributària ho estableixi.
- Els actes que deneguin o reconeixin exempcions, beneficis o incentius fiscals.
- Els actes que aprovin o deneguin plans especials d'amortització.
- Els actes que determinin el règim tributari aplicable a un obligat tributari, quan siguin determinants de futures obligacions, fins i tot formals, a càrrec seu.
- Els actes dictats en el procediment de recaptació.
- Els actes respecte als quals la normativa tributària ho estableixi.
- Els actes que imposin sancions.

En el cas de provisions de constrenyiment, només són admissibles els motius d'impugnació següents:

- Extinció total del deute o prescripció del dret a exigir el pagament.
- Sol·licitud d'ajornament, fraccionament o compensació en període voluntari i altres causes de suspensió del procediment de recaptació.

- Falta de notificació de la liquidació.
- Anul·lació de la liquidació.
- Error o omissió en el contingut de la provisió de constrenyiment que impedeixi la identificació del deutor o del deute constret.

Tramitació de la reclamació

El termini per a la interposició d'aquesta reclamació és d'un mes comptat a partir de l'endemà de la notificació de l'acte objecte de recurs o de l'endemà del dia en què es produeixin els efectes del silenci administratiu. S'ha d'interposar davant l'òrgan que va dictar l'acte impugnat, el qual ha de remetre l'escrit d'interposició al tribunal economicoadministratiu competent o, si escau, a la Junta de Tributs.

El tribunal, una vegada rebut i, si escau, completat l'expedient, ho ha de manifestar a les persones interessades que hagin comparegut en la reclamació i no hagin formulat al·legacions en l'escrit d'interposició o les hagin formulat però amb la sol·licitud expressa d'aquest tràmit, pel termini comú d'un mes en què han de presentar l'escrit d'al·legacions amb aportació de les proves oportunes.

El termini màxim per notificar la resolució és d'un any comptat des de la interposició de la reclamació. Transcorregut aquest termini màxim sense que s'hagi notificat resolució expressa, la persona interessada pot considerar desestimada la reclamació a fi d'interposar el recurs procedent.

La resolució pot ser estimatòria o desestimatòria, o bé declarar la inadmissibilitat de la reclamació en els supòsits següents:

- Quan s'impugnin actes o resolucions no susceptibles de reclamació o recurs en via economicoadministrativa.
- Quan la reclamació s'hagi presentat fora de termini.
- Quan falti la identificació de l'acte o actuació contra el qual es reclama.
- Quan la petició que conté l'escrit d'interposició no tingui relació amb l'acte o l'actuació objecte de recurs.
- Quan hi concorrin defectes de legitimació o de representació.

- Quan hi hagi un acte ferm i consentit que sigui el fonament exclusiu de l'acte objecte de la reclamació, quan es recorri contra actes que reproduïxin altres d'anteriors definitius i fermes o contra actes que siguin confirmatoris d'altres de consentits, així com quan existeixi cosa jutjada.

Suspensió de l'acte impugnat

L'execució de l'acte impugnat queda suspesa automàticament a instància de la persona interessada si es garanteix l'import de l'acte esmentat, els interessos de demora que generi la suspensió i els recàrrecs que puguin ser procedents.

Si la impugnació afecta una sanció tributària, la seva execució queda suspesa automàticament sense necessitat d'aportar garanties.

Les garanties necessàries per obtenir la suspensió automàtica són exclusivament les següents:

- a) Dipòsit de diners o valors públics.
- b) Aval o fiança de caràcter solidari d'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca o certificat d'assegurança de caució.
- c) Fiança personal i solidària d'altres contribuents de reconeguda solvència per als supòsits que s'estableixin en la normativa tributària.

Quan la persona interessada no pugui aportar les garanties necessàries per obtenir la suspensió, s'ha d'acordar la suspensió amb la prestació prèvia d'altres garanties que es considerin suficients.

Així mateix, es pot suspendre l'execució de l'acte amb dispensa total o parcial de garanties quan l'execució pugui causar perjudicis de reparació difícil o impossible, o quan s'apreciï que en dictar-lo s'ha pogut incórrer en un error aritmètic, material o de fet.

Quan s'impugnin actes que no tinguin per objecte un deute tributari o una quantitat líquida, el tribunal pot suspendre'n l'execució quan ho sol·liciti la persona interessada i justifiqui que la seva execució pot causar perjudicis d'impossible o difícil reparació.

Annex 1: 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).
- REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE L119/1, de 4.5.2016).

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.

Presentació i tramitació de documents mitjançant el servei de Finestreta única:

- RESOLUCIÓ ECF/50/2010, d'11 de gener, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració entre l'Agència Estatal d'Administració Tributària i l'Agència Tributària de Catalunya per a la implantació de la finestreta única i la realització de determinats tràmits en matèria Tributària.
- RESOLUCIÓ ECO/185/2014, de 28 de gener, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració pel qual es determinen les actuacions previstes a l'acord segon del Conveni marc signat entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida en data 19 de setembre de 2012, i se n'estableixen els procediments necessaris per dur-les a terme.
- RESOLUCIÓ ECO/938/2014, de 30 d'abril, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida per a la prestació de serveis de recepció i registre de declaracions i documentació amb informació de caràcter tributari a les oficines dels organismes tributaris de les diputacions.
- RESOLUCIÓ ECO/242/2015, d'11 de febrer, per la qual es dona publicitat al Conveni marc entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona de col·laboració en matèria tributària.
- RESOLUCIÓ VEH/884/2016, de 30 de març, per la qual es dona publicitat a la Modificació del conveni de col·laboració de 17 de setembre de 2013, pel qual es determinen les actuacions previstes a l'acord segon del Conveni marc entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida en data 19 de setembre de 2012, i s'estableixen els procediments necessaris per dur-les a terme.
- RESOLUCIÓ VEH/1996/2016, de 29 de juliol, per la qual es dona publicitat al Conveni entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Sabadell de col·laboració en matèria tributària.

- RESOLUCIÓ VEH/584/2017, de 13 de març, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona en matèria d'intercanvi d'informació tributària i prestació de serveis tributaris.
- RESOLUCIÓ VEH/1907/2016, de 20 de juliol, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consell Comarcal de la Selva.
- RESOLUCIÓ VEH/1996/2016, de 29 de juliol, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Sabadell.
- RESOLUCIÓ VEH/584/2017, de 13 de març, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, en matèria d'intercanvi d'informació tributària i prestació de serveis tributaris.
- RESOLUCIÓ VEH/2451/2017, de 18 d'octubre, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Girona
- RESOLUCIÓ VEH/2453/2017, de 18 d'octubre, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consell Comarcal del Ripollès.
- RESOLUCIÓ VEH/2454/2017, de 6 d'octubre, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consell Comarcal de la Cerdanya.
- RESOLUCIÓ VEH/2948/2017, de 13 de desembre, per la qual es dona publicitat al Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Terrassa, per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Terrassa

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
- 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.

Informació actualitzada a 28/06/2018