

**CARTA DE SERVICIOS del
ENTE PÚBLICO de
SERVICIOS TRIBUTARIOS del
PRINCIPADO DE ASTURIAS**

1. Misión

El Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias (en adelante EPSTPA), se ocupa, en nombre y por cuenta del Principado de Asturias, de la aplicación efectiva del sistema tributario de la Comunidad Autónoma y de aquellos recursos de otras Administraciones y entidades que se le atribuyan por ley o por convenio.

Ejerce las funciones de gestión, liquidación, recaudación, inspección, revisión y el ejercicio de la potestad sancionadora de los tributos propios y demás ingresos de derecho público del Principado de Asturias cuya competencia tenga atribuida la Consejería de Hacienda y Sector Público. Dichas funciones también comprenden a los tributos cedidos por el Estado, los tributos locales cuya competencia se delegue por convenio y la gestión de otros ingresos de derecho público.

2. Datos de identificación

Principado de Asturias

Ente Público de Servicios Tributarios

Dirección General

Código de identificación (DIR3): 831031

2.1. Internet: <http://www.tributasenasturias.es>

2.2. Servicio telefónico centralizado: 985 66 87 00

2.3. Correo electrónico: informacion@tributas.es

2.4. Oficinas:

Avilés	C/ del Muelle, nº 8 33400 AVILÉS
Candás	C/ Santa Eulalia, nº 1-3 (Ayuntamiento), 33430 CANDÁS (ABIERTO MIÉRCOLES)
Cangas de Onís	Plaza de Camila Beceña, nº 2 - 1º 33550 CANGAS DE ONÍS
Cangas del Narcea	C/ Carmen Conde, s/n 33800 CANGAS DEL NARCEA
Gijón	C/ Mariano Pola, nº 3 (Antiguos Juzgados de Poniente). 33212 - Gijón
Grado	C/ La Moratina, S/N 33820 GRADO
Llanes	C/ Nemesio Sobrino, s/n (Ayuntamiento) 33500 LLANES
Luarca	Paseo del Muelle, 4 33700 LUARCA
Mieres	C/ Vital Aza Álvarez-Buylla, nº 7 33600 MIERES
Navia	Av. Carlos Pelaez, nº 22 Bajo 33710 NAVIA
Oviedo	C/ Hermanos Menéndez Pidal, nº 7-9 33005 OVIEDO
Pola de Laviana	Plaza de Armando Palacio Valdés, s/n (Ayuntamiento) 33980 POLA DE LAVIANA
Pola de Siero	C/ Alcalde Parrondo, nº 16 33510 POLA DE SIERO
Pravia	C/ San Antonio, nº 28 33120 PRAVIA (ABIERTO JUEVES)
Sama de Langreo	C/ El Dorado, nº 15 33900 SAMA DE LANGREO
Tineo	Plaza Alonso Martínez, nº 2 (Edificio de la Audiencia) 33870 TINEO
Vegadeo	C/ La Milagrosa, nº 16, bajo 33770 VEGADEO
Villaviciosa	C/ Magdalena, 42 esquina C/ Manuel Bedriñana 33300 VILLAVICIOSA

2.5 Horario de oficinas y atención telefónica: Durante todo el año de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de octubre a mayo, además, los lunes de 16:30 a 18:30 horas.

3. Normas que regulan la prestación del servicio

3.1. Normas Generales

- Constitución española.
- Ley General Tributaria (Ley 58/2003, de 17 de diciembre).
- Estatuto de Autonomía para Asturias (Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre)
- Ley de Financiación de las Comunidades autónomas (Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre)
- Ley del régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias y de fijación del alcance y condiciones de dicha cesión (Ley 19/2010, de 16 de julio)).

3.2. Procedimientos tributarios

- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa .
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos..

3.3. Delitos, infracciones y sanciones

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.

3.4. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

- Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Decreto Legislativo 2/2014, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales del Principado de Asturias en materia de tributos cedidos por el Estado.

3.5. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Decreto Legislativo 2/2014, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales del Principado de Asturias en materia de tributos cedidos por el Estado.

3.6. Tributos sobre el Juego

- Decreto Legislativo 2/2014, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales del Principado de Asturias en materia de tributos cedidos por el Estado.

3.7. Tributos propios

- Decreto Legislativo 1/2014, de 23 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales del Principado de Asturias en materia de tributos Propios.

3.8. Tributos locales

- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

4. Servicios prestados

4.1. Servicios de Información y asistencia a los obligados tributarios.

Los obligados tributarios reciben información y asistencia relativa a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, a través de las oficinas (canal presencial), el teléfono centralizado (canal telefónico) y la Sede Electrónica de www.tributasenasturias.es (canal telemático), en las siguientes materias:

- Informar con carácter general sobre los trámites para declaración de los impuestos, plazos de presentación, competencia, medios de pago y tributación de los diferentes hechos imponible.
- Elaboración de autoliquidaciones relativas a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, a solicitud de los interesados, ofreciéndoles la posibilidad de efectuar el pago y presentación telemática de las autoliquidaciones.
- Informar a los interesados sobre el estado en que se encuentra la tramitación de los expedientes iniciados por el Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias o por los obligados tributarios.
- Facilitar copias de los expedientes a los que tengan la condición de interesados.
- Practicar notificaciones de los actos administrativos de manera presencial a solicitud del contribuyente.
- Facilitar la presentación telemática y pago de declaraciones, autoliquidaciones, solicitudes y comunicaciones con trascendencia tributaria.
- Facilitar la consulta del estado de tramitación en el que se encuentran las solicitudes remitidas por los canales presencial y telemático relativas a procedimientos tributarios, tales como la presentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias, revisión de actos administrativos de naturaleza tributaria, expedientes de apremio, aplazamiento/fraccionamiento del pago de deudas tributarias, devolución de ingresos, solicitudes de beneficios fiscales, etc.
- Resolver las incidencias técnicas que surgen para la presentación telemática de los tributos a través del teléfono 985668700 y el correo electrónico informacion@tributas.es.
- Informar sobre deudas de los obligados tributarios en vía ejecutiva y de las distintas opciones existentes para proceder a la extinción de las mismas, así como de las posibilidades de impugnación de que dispone conforme a la legislación vigente.
- Informar sobre cómo obtener un certificado de estar al corriente de pago con la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias y con los Ayuntamientos que han delegado la gestión de sus tributos al Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias.

4.2. Servicio de Cita Previa.

La atención presencial en las oficinas del EPSTPA se presta principalmente a través de cita previa, estando garantizada la atención mediante dicho sistema. Podrá ser atendido sin cita previa en los casos en que exista disponibilidad de horario.

La solicitud puede realizarse por dos vías:

A través del apartado de Cita Previa de la Sede Electrónica de www.tributasenasturias.es.

A través del teléfono 985668700.

4.3. Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

El EPSTPA pone a disposición de los obligados tributarios el servicio de ayuda para la confección de declaraciones y autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía).

Para la prestación de este servicio, es requisito imprescindible obtener cita previa a través del correo electrónico citaprevia@tributas.es o a través del número de teléfono 985668700.

En ambos casos, una vez solicitada la cita, el EPSTPA se pondrá en contacto con el solicitante, a los efectos de fijar la fecha y la hora para la efectiva prestación del servicio.

4.4. Procedimientos tributarios telemáticos.

El EPSTPA ofrece la posibilidad de **tramitar telemáticamente** los siguientes procedimientos de naturaleza tributaria, generando una respuesta automática, sin perjuicio de las actuaciones de comprobación que sean pertinentes conforme a la normativa aplicable:

- Declarar el cambio de domicilio fiscal.
- Gestionar multas de tráfico del Ayuntamiento de Avilés.
- Obtener certificados tributarios de estar al corriente de pago.
- Presentar los modelos de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelos 600 y 620) y del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (modelos 650 y 651) confeccionados on-line previamente o a través del Programa de Ayuda ASPA.
- Presentar los modelos de autoliquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana confeccionados on-line previamente.
- Realizar el alta, baja o modificación de una domiciliación bancaria.
- Solicitar aplazamientos o fraccionamientos en nombre propio
- Solicitar beneficios fiscales en el Impuesto sobre Actividades Económicas, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- Tramitar mandamientos de embargos de salarios y créditos.

Además de los procedimientos específicos anteriormente detallados, los ciudadanos y colaboradores sociales podrán, entre otros, **presentar telemáticamente**:

- Alegaciones a propuestas de naturaleza tributaria, propuestas de liquidación y multas de tráfico del Ayuntamiento de Avilés.
- Autoliquidaciones del Impuesto sobre Afecciones Ambientales del Uso del Agua, del Impuesto sobre el Desarrollo de Determinadas Actividades que Inciden en el Medio Ambiente y del Impuesto sobre Grandes Establecimientos Comerciales.
- Autoliquidaciones Tributos del Juego.
- Contestación a requerimientos.
- Denuncias públicas tributarias.
- Documentación a expediente previamente generados.
- Recursos y Reclamaciones Económico-Administrativas.
- Solicitudes de aplazamientos/fraccionamientos y de prórroga del plazo de presentación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Solicitudes de devolución de ingresos indebidos, de reembolso del coste de las garantías y de valoración de bienes inmuebles.

En todos los casos, es necesario estar en posesión de un certificado electrónico y, cuando la presentación telemática se realiza en nombre de terceros, es necesario acreditar la representación fehacientemente.

4.5. Facilidades para el pago.

El EPSTPA pone a disposición de los obligados tributarios dos canales para el pago de las deudas tributarias, tanto en período voluntario como ejecutivo:

1. Mediante el pago presencial en las sucursales de las entidades financieras colaboradoras BBVA, Banco Santander, Banco Sabadell, Caja Rural, La Caixa y Unicaja Banco distribuidas por el territorio nacional.
2. Mediante el pago telemático a través de la Sede Electrónica, a través de tarjeta de crédito/débito o mediante cargo en cuenta.

Respecto al pago con tarjeta de crédito/débito, son admitidas las tarjetas Visa, MasterCard y Maestro6000, utilizando la plataforma Redsys.

Respecto al pago contra cargo en cuenta, son admitidas en cuentas bancarias de BBVA, Caja Rural, La Caixa y Unicaja Banco, siendo necesario que el obligado tributario se encuentre en posesión de un certificado electrónico o dado de alto en el Sistema Cl@ve.

Se pueden obtener copias de los documentos de pago de tributos de cobro periódico, tasas y liquidaciones, y solicitar aplazamientos o fraccionamientos, tanto en periodo voluntario como ejecutivo en una oficina del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias o a través de su Sede Electrónica.

4.6. Expedición de certificados tributarios válidos ante otros organismos por Internet.

A través de la Sede Electrónica del EPSTPA es posible tramitar la obtención automática de un certificado de estar al corriente de pagos, ya sea con la Administración del Principado de Asturias o con los Ayuntamientos y Organismos Públicos con los que existe un Convenio de Delegación.

Esta operativa requiere que el solicitante se encuentre en posesión de un certificado electrónico.

4.7. Confección online y descarga de impresos.

Los modelos y solicitudes aprobados por el EPSTPA están a disposición de los obligados tributarios y colaboradores sociales para su descarga en blanco y/o confección en la Sede Electrónica de www.tributasenasturias.es. La cumplimentación de los mismos es requisito previo al pago y presentación, ya sea de modo presencial o telemático.

4.8. Procedimientos de enajenación a través de internet.

La venta de los bienes embargados se llevará a efecto mediante:

- Subasta pública.
- Concurso.
- Adjudicación directa.

Las subastas se realizarán por medios electrónicos y se puede acceder a través del Portal de Subastas de la página web www.boe.es

Puede participar cualquier persona, por sí o por medio de representante, que tenga capacidad de obrar con arreglo a derecho y no tenga impedimento o restricción legal.

4.8. Información sobre el valor de bienes.

A través de la Sede Electrónica de www.tributasenasturias.es los obligados tributarios y colaboradores sociales pueden obtener una valoración económica a efectos fiscales de vehículos, bienes inmuebles urbanos y rústicos, en relación a tributos gestionados por la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

Además, existe la posibilidad de solicitar valoraciones de bienes inmuebles para los que no exista valor de referencia o éste no pueda ser certificado por la Dirección General del Catastro, remitiéndose al solicitante un informe realizado por el personal técnico. El modelo de solicitud de valoración de bienes inmuebles está disponible en la Sede Electrónica de www.tributasenasturias.es.

4.9. La colaboración social.

La firma de Convenios de Colaboración Social con Colegios y Asociaciones Profesionales relacionados en su actividad con la gestión tributaria, permite que los colaboradores sociales puedan realizar la presentación y pago de autoliquidaciones y de declaraciones, así como la presentación de comunicaciones o cualquier otro documento con

trascendencia tributaria mediante la utilización de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en nombre de terceras personas.

Pueden consultarse los Convenios de Colaboración Social en la página web www.tributasenasturias.es

5. Derechos de la ciudadanía

En sus relaciones con la Administración Tributaria, el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos expresamente en la normativa vigente. En particular, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, agrupa los citados derechos en cuatro grandes bloques:

5.1 Derechos generales de los obligados tributarios

- a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- b) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.
- c) Derecho a actuar por medio de representante. La representación deberá acreditarse, en los supuestos exigidos por ley, por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna (puede utilizarse para ello el documento normalizado de representación aprobado por la Administración tributaria) o mediante declaración en comparecencia personal ante el órgano administrativo competente, con el que se entenderán las sucesivas actuaciones administrativas, si no se hace manifestación en contrario.
- d) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que se aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- e) Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en que los presentó.
- f) Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
- g) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- h) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
- i) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- j) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- k) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
- l) Derecho a formular denuncia pública en los términos establecidos en el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- m) Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios y a recibir una copia de las mismas.
- n) Derecho a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

5.2. Derechos asociados al procedimiento de gestión

- a) Derecho a ser informado desde su inicio sobre la naturaleza y alcance de las actuaciones de comprobación.
- b) Derecho a que el procedimiento de gestión concluya en el plazo máximo previsto por la norma que lo prevea; con carácter general, este plazo será de 6 meses, tal y como establece el art. 104 LGT. Este plazo se computa, en los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha de notificación del acuerdo de inicio, y en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, desde la fecha en que el documento haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

A los efectos del plazo indicado, no se computarán las dilaciones imputables al obligado tributario, ni los periodos de interrupción justificada que se especifiquen en las disposiciones de aplicación.

- c) Derecho a obtener, en los términos previstos en la ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
- d) Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución. Este derecho podrá ser ejercido en cualquier momento anterior al trámite de audiencia, o de alegaciones que le sustituya, y antes de la formulación de la propuesta de resolución. En cualquier caso, en el procedimiento de comprobación limitada, con carácter previo a la práctica de la liquidación provisional, la Administración tributaria deberá comunicar al obligado tributario la propuesta de liquidación para que alegue lo que convenga a su derecho.
- e) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia.
- f) Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión. Esta información tendrá efectos vinculantes durante un plazo de 3 meses desde su notificación al interesado siempre que la solicitud se haya formulado con carácter previo a la finalización del plazo para presentar la correspondiente autoliquidación o declaración.
- g) Derecho a obtener por quien sea parte en una actuación o procedimiento tributario, copia, a su costa, de los documentos que integren el expediente administrativo salvo que afecten a intereses de terceros o a la intimidad de otras personas o que así lo disponga la normativa vigente. Las copias se facilitarán en el trámite de audiencia o, en defecto de éste, en el de alegaciones posterior a la propuesta de resolución.
En el procedimiento de comprobación limitada, la Administración tributaria podrá comprobar los hechos, actos, elementos, actividades, explotaciones y demás circunstancias determinantes de la obligación tributaria. El acceso a los registros y documentos que formen parte de un expediente concluido a la fecha de la solicitud y que obren en los archivos administrativos únicamente podrá ser solicitado por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes en relación con la cesión de datos con trascendencia tributaria.
- h) Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en la ley, del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

5.3. Derechos en el procedimiento de recaudación

- a) Derecho a obtener por quien sea parte en una actuación o procedimiento tributario, copia, a su costa, de los documentos que integren el expediente administrativo en cualquier momento del procedimiento de apremio.
- b) Derecho a solicitar la alteración del orden de embargo a las autoridades administrativas.
- c) Derecho de los sujetos sobre los que se haya iniciado un procedimiento de declaración de responsabilidad tributaria a formular las alegaciones que estimen pertinentes y a aportar la documentación que estimen necesaria.
- d) Derecho a solicitar de la Administración certificación detallada de las deudas, sanciones y responsabilidades tributarias derivadas del ejercicio de explotaciones o actividades económicas, por quien pretenda adquirir la titularidad de las mismas, al objeto de limitar la posible responsabilidad y previa conformidad del titular actual.
- e) Derecho a obtener la suspensión del procedimiento sin necesidad de aportación de la garantía reglamentaria, en el caso de interposición de recursos o reclamaciones contra sanciones, hasta que sean firmes en vía administrativa.
- f) Derecho de los obligados al pago a los que se siga un procedimiento de enajenación de sus bienes a presentar valoración contradictoria en caso de discrepancia con la valoración asignada por la Administración.

5.4. Derechos en el procedimiento inspector

- a) Derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de comprobación e investigación sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones.
- b) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramita el procedimiento.

- c) Derecho a promover la recusación de los actuarios en los términos previstos en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- d) Derecho a actuar por sí o por medio de representante, con el que se entenderán las sucesivas actuaciones, salvo que se haga manifestación expresa en contrario, y a que las actuaciones que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- e) Derecho a que la inspección se desarrolle en el lugar más apropiado para el obligado tributario cuando éste fuese una persona con discapacidad o movilidad reducida.
- f) Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier momento anterior al trámite de audiencia que serán tenidos en cuenta al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- g) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia previo a la firma de las actas de conformidad o disconformidad y a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente durante el desarrollo de dicho trámite.
- h) Derecho a que las actuaciones del procedimiento de inspección concluyan en el plazo de 18 meses desde la fecha de la notificación al interesado del inicio del mismo, sin perjuicio de que dicho plazo sea de 27 meses con el alcance y los requisitos determinados, cuando concorra alguna de las circunstancias establecidas en el apartado 1 del artículo 150 de la Ley General Tributaria. No se incluirán en el cómputo de este plazo los supuestos de suspensión previstos en los apartados 3 y 4 del artículo 150 de la Ley General Tributaria.

6. Presentación de quejas y sugerencias (formas de participación ciudadana)

Los ciudadanos pueden dirigir sus sugerencias y quejas en relación con los servicios prestados a la Jefa del Área de Servicios al Administrado del EPSTPA.

Las quejas y sugerencias se pueden presentar presencialmente, a través de cualquier oficina del EPSTPA, mediante su presentación ante cualquier oficina de registro en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, o telemáticamente a través de la Sede Electrónica del portal www.tributasenasturias.es.

Se considera queja la exposición de una incidencia durante la prestación de un servicio por parte del EPSTPA que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere una respuesta. Se considera sugerencia la manifestación o declaración de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta el EPSTPA o alguno de sus procesos, o bien solicita la prestación de un nuevo servicio o actuación no previsto o no ofrecido.

La presentación de alegaciones, recursos o solicitudes, así como la petición de evacuación de informes o iniciación y resolución de expedientes administrativos de carácter tributario no serán atendidos mediante este servicio.

Los contribuyentes tienen a su disposición encuestas de satisfacción y urnas donde pueden depositarlas.

7. Compromisos de calidad

- Reducción en un 5% de los tiempos medios de espera en atención en el Centro de Atención Telefónica Tributaria.
- Presentación de declaraciones de tributos cedidos por vía electrónica, informática y telemática superior al 90% del total.
- Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.
- Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.
- Los contribuyentes obtendrán las devoluciones tributarias que les correspondan en el plazo medio de 25 días.
- Número de quejas recibidas inferior a 20.

8. Indicadores

- Duración media de la espera según Estadísticas Call Center.
- Porcentaje de presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemáticas con respecto del total, de acuerdo con el Sistema de Indicadores de Gestión de Tributos Cedidos del Ministerio de Hacienda y Función Pública
- Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.
- Número de nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.

- Plazo medio transcurrido desde la fecha de alta de la solicitud de devolución hasta la orden de pago. No se computarán las dilaciones causadas por el contribuyente.
- Número de quejas.

9. Medidas de subsanación y modo de formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias. En un plazo máximo de 30 días naturales, la persona titular de la Dirección General del organismo o persona que la sustituya se dirigirá al usuario por el medio que este haya especificado informando, cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, de las causas por la cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.