

**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

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 Fax.985 525 213
Candás	C/ Santa Eulalia, nº 1-3 (Ayuntamiento), 33430 CANDÁS Fax.985 884 711 (<u>ABIERTO MIÉRCOLES</u>)
Cangas de Onís	Plaza de Camila Beceña, nº 2 - 1º 33550 CANGAS DE ONÍS Fax.985 848 421
Cangas del Narcea	C/ Carmen Conde, s/n 33800 CANGAS DEL NARCEA Fax.985 812 732
Gijón	C/ Anselmo Cifuentes, nº 13 Bajo 33205 GIJÓN Fax.985 175 434
Grado	C/ La Moratina, S/N 33820 GRADO Fax.985 982 032
Llanes	C/ Nemesio Sobrino, s/n (Ayuntamiento) 33500 LLANES Fax.985 403 746
Luarca	Paseo del Muelle, 4 33700 LUARCA Fax.985122514
Mieres	C/ Vital Aza Álvarez-Buylla, nº 7 33600 MIERES Fax.985 456 168
Navia	Av. Carlos Pelaez, nº 22 Bajo 33710 NAVIA Fax.985 474 535
Oviedo	C/ Hermanos Menéndez Pidal, nº 7-9 33005 OVIEDO Fax.985 668 701
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 Fax.985 725 97
Pravia	C/ San Antonio, nº 28 33120 PRAVIA (<u>ABIERTO JUEVES</u>)
Sama de Langreo	C/ El Dorado, nº 15 33900 SAMA DE LANGREO Fax.985 678 224
Tineo	Plaza Alonso Martínez, nº 2 (Edificio de la Audiencia) 33870 TINEO Fax.985 800 777
Vegadeo	C/ La Milagrosa, nº 16, bajo 33770 VEGADEO Fax.985 476 195
Villaviciosa	C/ Magdalena, 42 esquina C/ Manuel Bedriñana 33300 VILLAVICIOSA Fax.985 185 420

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 (BOE 29-12-1978).
- Ley General Tributaria (Ley 58/2003, de 17 de diciembre) (BOE 18-12-2003).
- Estatuto de Autonomía para Asturias (Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre) (BOE 11-1-1982).
- Ley de Financiación de las Comunidades autónomas (Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre) (BOE 1-10-1980).
- 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) (BOE 17-7-2010).

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 (BOE 27-05-2005).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación (BOE 02-09-2005).
- 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. (BOE 05-09-2017).

3.3. Delitos, infracciones y sanciones

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE 24-11-1995).
- Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando (BOE 13-12-1995).
- Real Decreto 1649/1998, de 24 de julio, por el que se desarrolla el Título Segundo de la Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando, relativo a las infracciones administrativas de contrabando (BOE 07-09-1998).
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario (BOE 28-10-2004).

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 (BOE 20-10-1993).
- Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (BOE 22-06-1995).
- 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 (BOPA 29-10-2014).

3.5. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOE 19-12-1987).
- Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOE 16-11-1991).
- 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 (BOPA 29-10-2014).

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 (BOPA 29-10-2014).

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. (BOPA 29-7-2014).

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 (BOE 9-3-2004).

4. Servicios prestados

- Servicios de Información y asistencia al obligado tributario.
- Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Presentación telemática de autoliquidaciones.
- Facilidades para el pago.
- Expedición de certificados tributarios válidos ante otros organismos por Internet.
- Confección online y descarga de impresos.
- Procedimientos de enajenación a través de internet.
- Información sobre el valor de bienes.

5. Derechos de los ciudadanos

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 tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.
- b) Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
- 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 que se les expida certificación de las autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones que hayan presentado o de extremos concretos contenidos en las mismas y a solicitar copia de las declaraciones por ellos presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la 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. Los obligados tributarios pueden rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria.
- 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 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.
- h) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- i) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
- j) Derecho a formular denuncia pública en los términos establecidos en el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- k) Derecho a obtener la suspensión del procedimiento de ejecución de sanciones 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.

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 comprobación limitada concluya en el plazo máximo de 6 meses a contar desde la fecha de notificación al contribuyente del inicio del mismo. 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 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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 del depositario de bienes embargados - salvo en los casos en que lo sea el propio obligado al pago - a percibir la retribución convenida por la prestación de sus servicios y al reembolso de los gastos que haya soportado por razón del depósito, cuando no estén incluidos en dicha retribución.
- g) 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 ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria, así como promover la recusación de los actuarios en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 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 rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria y de aquellos que hayan sido previamente presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración tributaria actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en que los presentó.
- g) Derecho a que sus manifestaciones con relevancia tributaria se recojan en diligencia y a recibir un ejemplar de las mismas, así como de las actas que se extiendan.
- h) Derecho a conocer el estado de tramitación del procedimiento.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Derecho a que las actuaciones del procedimiento de inspección concluyan en el plazo de 12 meses desde la fecha de la notificación al interesado del inicio del mismo, sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse, con el alcance y los requisitos determinados reglamentariamente, por otro período de 12 meses, cuando en las actuaciones concorra alguna de las circunstancias establecidas en el apartado 1 del artículo 150 LGT. No se incluirán en el cómputo de este plazo las dilaciones en el procedimiento por causa no imputable a la Administración y los períodos de interrupción justificada especificados reglamentariamente.
- l) Derecho al carácter reservado, en los términos legalmente previstos, de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria.

6. Quejas y sugerencias

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

Las quejas y sugerencias se pueden formular a través de cualquier oficina del EPSTPA, bien personalmente, por correo, fax, teléfono, correo electrónico o Internet (www.tributasenasturias.es).

La formulación de una queja no impide la interposición de los recursos o reclamaciones previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por el EPSTPA.

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

7. Compromisos de calidad

- Aumento en 5% de las tramitaciones a través de internet: obtención de certificados, cartas de pago, pagos telemáticos.
- Incremento del 5% de la atención a contribuyentes a través del servicio de cita previa.
- 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

- Número de tramitaciones realizadas por internet.
- Número de contribuyentes atendidos por el servicio de cita previa.
- 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 por incumplimiento

En caso de reclamaciones dirigidas contra el EPSTPA, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la persona que ocupe la Dirección General del organismo o persona que la sustituya remitirá una carta explicativa al interesado.

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