

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA
DEFENSORA DEL
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2012

CONCHA PABLOS LASO

2012

ESPOZ Y MINA 16-18.37002 SALAMANCA

PRESENTACION.

Con la elaboración de la memoria de la Oficina de la Defensora del Contribuyente, damos cumplimiento a uno de los compromisos adquiridos por esta unidad a través de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, asimismo pretendemos poner de manifiesto las cuestiones que más conflicto han suscitado y aquellas que han mejorado en nuestra relación con los obligados tributarios.

La memoria anual de la Defensora del Contribuyente es un medio para reflejar cada año la gestión desarrollada, supone una reflexión sobre las actuaciones llevadas a cabo, una revisión de las mismas y una retrospectiva sobre ejercicios anteriores, para analizar si las propuestas y resultados son efectivos y causan efectos positivos en la defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

Mantenemos cada año un número muy similar de expedientes de reclamación queja o sugerencia, pero podemos comprobar con satisfacción que muchos motivos de queja han disminuido e incluso desaparecido, sobre todo los referentes a instalaciones, gestión de colas y trámites.

Estamos convencidos que dedicar un esfuerzo a escuchar aquellas cuestiones que el ciudadano desea plantear es útil y necesario para lograr una administración ágil, eficaz y comprometida con los ciudadanos.

Con la memoria de la Oficina de la Defensora del Contribuyente queremos transmitir la actividad que en ella se ha desarrollado a lo largo del año 2012 , pero además que sirva como medio de información y ayuda para otras unidades del OAGER con las que se coordina nuestro trabajo, por lo que queremos aportar a través de la misma nuestro deseo de ser útiles para mantener los certificados de Calidad y Seguridad, recientemente renovados, que sin duda son una garantía para alcanzar mayor eficacia, transparencia en las tareas de gestión, recaudación e inspección que este organismo tiene encomendadas.

Como novedad en el año 2012 para esta Oficina, tenemos que destacar que se ha incorporado un nuevo miembro a la misma que ha posibilitado la diversificación de

asuntos en los que intervenir, y mayor disponibilidad de la Defensora del Contribuyente para trabajar “desde dentro” en aquellas cuestiones que pueden mejorar la relación del contribuyente con este organismo, en materia de información o gestión. Es el caso de las devoluciones del IBI del año 2008, que se llevaron a cabo en el primer semestre del año 2012, en las que se ha intervenido en un número importante de casos para facilitar al contribuyente el cobro de las cantidades adeudadas cuando se ha requerido una actuación especial.

Los logros conseguidos nos animan a seguir trabajando con los datos aportados por los contribuyentes y otros que se puedan deducir de nuestro conocimiento de esta administración, que intentaremos plasmar en las propuestas de mejora como resumen de todos los asuntos tratados a través de las reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas.

A través de la memoria del año 2012, queremos informar de los logros conseguidos, pero también de los asuntos que todavía no se han abordado y que deberíamos tener en cuenta y del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Defensora del Contribuyente, plasmados en la Carta de Servicios.

ORIGEN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE.

La Oficina de la Defensora del Contribuyente, se pone en funcionamiento en enero de 2007, con un fin de carácter general: *velar por la mejor defensa de los derechos y garantías de los ciudadanos en su relación con los servicios tributarios del Ayuntamiento de Salamanca*. Realiza sus funciones en el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación. Se encuadra su creación dentro de la intención de este Ayuntamiento, y en nuestro caso del OAGER, de continuar con el proceso de modernización de la administración en base a lograr mejores niveles de agilidad, eficacia, flexibilidad y calidad en los servicios prestados.

La Ley 58/2003 General Tributaria, recoge en la Sección 4ª, artículo 34, los Derechos y Garantías de los obligados tributarios, y prevé la creación de un Consejo para la Defensa del Contribuyente, es en estos preceptos donde tiene su origen la Oficina de la Defensora del Contribuyente del Ayuntamiento de Salamanca. Para manifestar su compromiso con lo ya establecido en la mencionada ley, la Ordenanza Fiscal nº100, de Gestión, Recaudación e Inspección los recoge expresamente, y con la creación de la Oficina de la Defensora del Contribuyente se proporciona a los ciudadanos un instrumento de fácil acceso a la administración tributaria mediante un sistema reglado de presentación y resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones de carácter tributario.

Organismos como el Consejo para la Defensa del Contribuyente en el ámbito estatal creado en el año 1996 o el Consejo Regional para la Defensa del Contribuyente en la Comunidad de Castilla y León en el año 2004, y sobre todo en ese mismo año la creación de la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, ponen de manifiesto el interés de la administración por reforzar las garantías de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones

Guiados por el mismo espíritu se crea en el año 2007 la Oficina de la Defensora del Contribuyente del Ayuntamiento de Salamanca.

Dado el carácter complejo de la materia tributaria, así como la sensibilidad de los temas que se plantean, las reclamaciones, quejas y sugerencias de esta índole se tramitan en el OAGER, a través de la Oficina de la Defensora

No obstante nuestra gestión no es aislada, sino que se coordina con el Servicio de Atención al Ciudadano, que es quien aglutina la gestión de quejas y sugerencias del Ayuntamiento, para lo que contamos con el Manual de Procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca, que ha resultado un instrumento útil para resolver cuantas cuestiones se han planteado y coordinar nuestra labor con la de los demás servicios municipales.

Orgánicamente la Oficina de la Defensora del Contribuyente, depende de la Gerencia del OAGER, pero está dotada de independencia a la hora de resolver las reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas, sin perjuicio de la necesaria colaboración que existe con la propia Gerencia y las demás unidades de los servicios económicos a los que pertenece.

La Defensora del Contribuyente a través de las funciones encomendadas resuelve las cuestiones que han planteado los contribuyentes y las pone en conocimiento de los órganos responsables mediante informes, propuestas o recomendaciones, una vez efectuado un estudio minucioso y exhaustivo de los hechos que han dado lugar a la reclamación o queja, sin embargo no posee la facultad de tomar decisiones que sean de obligado cumplimiento para la administración.

Por último señalar que para cumplir con los fines encomendados y velar por consecución de una buena administración, se hace necesario colaborar con los procesos de calidad en los que se encuentra inmerso este organismo, mediante aportaciones recogidas de los propios contribuyentes a través de sugerencias y de los resultados obtenidos del análisis de las quejas y reclamaciones.

INFORMACION SOBRE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

Físicamente la Oficina de la Defensora del Contribuyente se encuentra instalada en la sede del OAGER, calle Espoz y Mina nº 14-16, dónde está bien indicada la ubicación de la Defensora del Contribuyente para que los ciudadanos que acuden a las oficinas municipales puedan ser atendidos de forma presencial por la Defensora del Contribuyente, directamente o a través de cita previa.

Asimismo está disponible en esta oficina y en las dependencias municipales de atención al ciudadano la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente que ofrece información sobre los derechos y garantías de los contribuyentes y los servicios prestados, así como de los compromisos adquiridos para el cumplimiento de sus fines.



Portada de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente del OAGER

SERVICIOS PRESTADOS



- **Recibir y tramitar quejas y sugerencias** en relación con los procedimientos tributarios derivados de las tardanzas, desatenciones, anomalías o cualquier deficiencia producida por el funcionamiento de este servicio.
- **Elaborar informes y contestaciones** personalizados que serán remitidos a las personas interesadas, previo informe de la unidad que corresponde dentro del OAGER o de otros servicios si fuera necesario.
- Cuando se trate de sugerencias se agradecerá mediante escrito la presentación de las mismas.
- **Informar y asesorar a contribuyentes** sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados.
- **Asistir a la ciudadanía** en el ejercicio del derecho de petición.
- **Formular** a los servicios tributarios **recomendaciones** para la defensa de los derechos y garantías de los y las contribuyentes, fundadas en las quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía.

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS/LAS CONTRIBUYENTES

- A recibir información y asistencia por la Administración Tributaria Municipal sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- A conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en los que sea parte interesada.
- A conocer la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan actuaciones y procedimientos tributarios.
- A recibir un trato correcto, manteniendo siempre el debido **respeto y consideración**.
- A **no aportar aquellos documentos ya presentados** y que se encuentren en poder de esta administración.
- **A la confidencialidad y reserva** respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.
- A recibir información del **inicio de las actuaciones** de comprobación e inspección y sobre la naturaleza y alcance de las mismas.
- Al **reconocimiento de las exenciones, bonificaciones** y reducciones fiscales que le resulten aplicables en cada tributo al contribuyente.
- A **formular quejas y sugerencias** en relación con el funcionamiento de los servicios tributarios.

Estos derechos serán respetados por el **OAGER** y podrán ser invocados para su defensa ante la **Defensora de Contribuyente** o ante los órganos jurisdiccionales competentes.

Fuente: Datos de la carta de servicios de la Defensora del Contribuyente

Igualmente puede consultarse en la web del OAGER www.oager.com, donde además, bajo la denominación de **Defensor del Contribuyente** se informa de los cometidos de esta unidad y se facilita la forma de dirigir las reclamaciones, quejas o sugerencias desde la propia web.

También en la Sede Digital de la mencionada web está a disposición de los contribuyentes el *Buzón del Contribuyente* a través del que se pueden dirigir escritos a la Defensora del Contribuyente.



Detalle de la web del OAGER

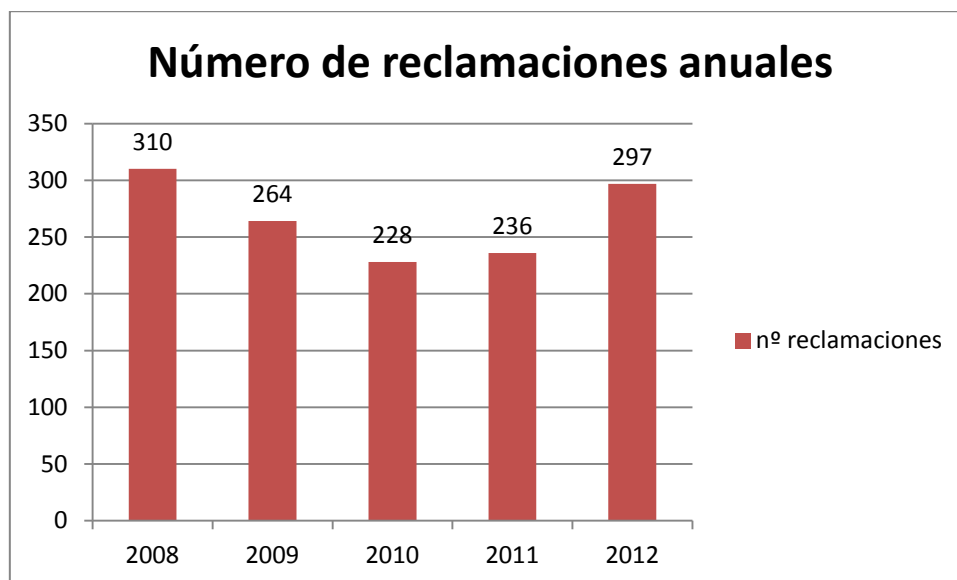
Por último, el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento (SAC) tiene establecido un sistema de tramitación de sugerencias, quejas o reclamaciones que los ciudadanos deseen presentar, dónde se puede presentar igualmente cualquier escrito dirigido a la Defensora del Contribuyente y desde cualquier servicio municipal sin que tenga necesidad de acudir presencialmente a las oficinas del Registro General del .Ayuntamiento o a las del OAGER.

ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES DURANTE EL AÑO 2012.

Entre los cometidos encomendados a la Defensora del Contribuyente le corresponde:

“Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atender las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realiza el OAGER”.

En cumplimiento de esta función, analizaremos las quejas reclamaciones o sugerencias que han sido tramitadas por esta oficina durante el año 2012. Han supuesto un total de 297 expedientes formalizados y tramitados, consolidándose la tendencia de los años anteriores.



El ritmo de entrada de las reclamaciones, quejas o sugerencias mantiene la misma dinámica de años anteriores, se incrementan con las actuaciones de la recaudación ejecutiva, sobre todo con los embargos, pero los periodos de cobro de los tributos no tienen gran incidencia, se registra un ligero aumento de las reclamaciones

después del cobro de los recibos domiciliados, y también como consecuencia de las campañas de información de los recibos no abonados en el periodo de pago en voluntaria.

El siguiente cuadro recoge el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias que se han presentado a lo largo del año 2012, agrupadas en distintos conceptos

TIPO DE RECLAMACIÓN /QUEJA	NÚMERO
Atención al público	33
Información telefónica (línea 900)	5
Contestación escritos	6
Embargo de cuentas , salarios o vehículos	57
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	18
Devolución de ingresos indebidos	11
Vehículos	31
IBI	27
IIVTNU	4
Recogida de basura	12
Entrada de vehículos	5
Otros padrones	2
Inspección de Tributos	1
Domiciliaciones bancarias	14
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales)	14
Notificaciones	7
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	15
Pago a la carta	3
Devolución IBI 2008	24
Otros (Sanciones, Cobros, S.Sociales, Escuelas)	8
TOTAL	297

Del total de **297** actuaciones debemos señalar que **29** se refieren a intervenciones de información o asesoramiento y **4** son sugerencias presentadas por los contribuyentes sobre modificaciones de las Ordenanzas Fiscales aspectos de información o protección de datos.



Distinguimos para su análisis dos tipos de quejas o reclamaciones. En primer lugar veremos las que denominamos de **funcionamiento**, en este caso son siempre quejas, mientras que las que mencionamos como **gestión** en muchos casos llevan implícita una reclamación administrativa y la necesidad de realizar una gestión o proponer una actuación.

FUNCIONAMIENTO

Examinamos en primer lugar las reclamaciones o quejas derivadas del funcionamiento de los servicios económicos, por tanto tenemos en cuenta la atención al contribuyente presencial, telefónica y telemática. Sobre el total de actuaciones formalizadas las quejas atendidas suponen el **14,81%** de las recogidas en el año 2012

El porcentaje de quejas sobre el total de contribuyentes atendidos durante este año es bastante satisfactorio pues si consideramos que se han atendido en total 87.941 contribuyentes, las quejas únicamente suponen un **0,050%**.

La mayoría de las quejas se refieren a la atención presencial que se dispensa en las dos oficinas del OAGER y en las oficinas de Caja España-Duero donde se han

atendido en total 61.130 ciudadanos, y a la atención telefónica que se proporciona a través del teléfono de información y que ha atendido a 22.929 contribuyentes

Mencionamos los temas que han ocasionado más motivos de queja a los contribuyentes en el año 2012.

:

- Tiempos de espera largos en alguna de las oficinas de atención al contribuyente.
- Cierre de oficinas municipales por festivos en la Administración Local.
- Pocos puestos de atención al contribuyente abiertos en algunos momentos en que se ha producido mucha afluencia de contribuyentes para resolver sus problemas de forma presencial.
- Atención poco amable y eficiente en la Unidad de Atención al Contribuyente.
- Falta de atención telefónica (destacamos que se han producido en momentos de fallos en el equipo telefónico).
- No ser atendido en Caja España- Duero para realizar una gestión recaudatoria del Ayuntamiento.
- Quejas sobre la falta de respuesta a un escrito, aunque a veces éste forma parte de un trámite inmediato.
- Quejas derivadas de falta de información en la Unidad de Atención al Contribuyente por aplicación de la Ley de protección de datos.

El **85,19%** de las quejas o reclamaciones las analizamos como asuntos derivados de la **GESTIÓN** de los padrones de todos los tributos o de otros procedimientos como los recaudatorios, notificaciones o información

Las reclamaciones o quejas que se derivan de la puesta al cobro en periodo voluntario de los tributos más importantes suponen un **23,56%** del total de cuestiones planteadas, cifra que aunque porcentualmente parece alta, sin embargo hemos de tener en cuenta que se refiere a las quejas que han ocasionado las **791.191** cuotas giradas mediante recibos de los tres tributos más importante: IBI,IVTM y la Tasa por Recogida de Basura

Según conceptos tributarios las reclamaciones se han referido a los **IMPUESTOS**

IBI

- Problemas de cambios de titularidad por discrepancias con los datos del Catastro, a veces planteados con la carta aviso de inicio del periodo de apremio.
- Falta de datos para identificar los inmuebles en los justificantes de pago enviados por las entidades bancarias en el segundo semestre de 2012.
- Reclamaciones de la devolución del IBI del año 2008, que no se han aplicado directamente en los recibos del primer semestre de 2012 por cambios de titularidad, pagos realizados mediante liquidación o error en cuentas bancarias.

Teniendo en cuenta el número de deudas giradas por este concepto, **434.412**, el porcentaje de reclamaciones de IBI supone el **0,0118%**, teniendo en cuenta el hecho excepcional de la devolución de la parte proporcional del año 2008.

IVTM

- Divergencias, en el alta o la baja de un vehículo, entre los datos de la Dirección General de Tráfico y el OAGER.
- Disconformidad con el proceso de regularización de padrones que se ha llevado a cabo en el año 2012, referido tanto a las tarifas aplicables por sus características, como a altas en el padrón según los datos de la DGT.

Se han girado en el año 2012 un total de **132.585** recibos de este tributo y sobre este total las quejas suponen un **0,023%**.

Otras reclamaciones o quejas referidas a padrones de impuestos como IIVTNU o del IAE son asuntos puntuales, aislados que no obedecen a una dinámica o problema que se plantee en más de una ocasión y que sea susceptible de mejora.

Las reclamaciones o quejas relativas a las diferentes **TASAS**, tampoco han supuesto motivos especiales de conflicto. Las altas de oficio en la Tasa por entrada de vehículos de viviendas unifamiliares han generado 5 expedientes de reclamación o

queja y otros dos debido a errores procedentes de los censos de Guardería de Pizarrales y Escuela de Música

La tasa por **RECOGIDA DE BASURA**, ha dado lugar a **12** quejas o sugerencias que se refieren:

- Quejas porque los recibos se dirigen a los titulares de los inmuebles y no a los inquilinos usuarios del servicio.
- Imposibilidad de dar de baja el servicio en viviendas vacías.
- Quejas por no poder dividir el recibo entre propietarios como en el IBI.
- Tarifas altas en cocheras particulares.

El porcentaje de reclamaciones de esta tasa es del **0,005%** sobre el total de deudas giradas por este concepto que asciende a **224.194** recibos.

DOMICILIACIONES BANCARIAS

Las continuas campañas de domiciliación que se llevan a cabo, han dado su fruto con un aumento importante de las domiciliaciones en todos los tributos, incluido el IVTM dónde tradicionalmente resultaba difícil superar el 50% de los recibos domiciliados, cifra que se ha superado a través de las distintas campañas. Sin embargo las reclamaciones sobre domiciliaciones han disminuido en este último año pasando de 33 a **14** quejas que suponen un **4,71%** del total de las presentadas.

Los motivos de queja se refieren:

- Devolución de recibos que se han enviado a las Entidades Bancarias para ser abanados cuando esta devolución no es por causa imputable al contribuyente.
- Recibos no incluidos en el cuaderno 19, por domiciliación tardía o error no detectado.
- Domiciliaciones en cuentas no actualizadas que han producido impagos no imputables al OAGER

NOTIFICACIONES

El aumento de las domiciliaciones así como las cartas informativas de inicio del periodo ejecutivo de los recibos de cobro periódico y notificación colectiva, han conseguido disminuir el número de reclamaciones por este motivo.

Tenemos que señalar que la queja presencial por falta de notificación se formula muy frecuentemente por los contribuyentes, pero no llega a causar escrito de reclamación porque la mayoría de las veces no se trata de un error de la administración, sino de desconocimiento por parte de los contribuyentes del procedimiento de notificación de las deudas de cobro periódico y notificación colectiva, por lo que únicamente se requiere facilitar información.

Se han formalizado únicamente **7** reclamaciones relativas a las notificaciones de deudas tributarias, que suponen un **2,35%** de total del año 2012.

Los principales motivos de reclamación se repiten cada año, y se refieren:

- Falta de notificación en voluntaria de los recibos de cobro periódico o de la providencia de apremio de los que incurren en vía ejecutiva.
- Notificación de las deudas a través del B.O.P por ser poco efectiva.

BONIFICACIONES Y SUBVENCIONES

La revisión de padrones por parte de la Inspección Tributaria, ha provocado quejas por parte de algunos contribuyentes que disfrutaban de **bonificaciones** de tributos como el IBI o la Recogida de Basura. Sus quejas se refieren:

- Error en la eliminación de la bonificación en el IBI por Familia Numerosa al tener derecho por salario mínimo y tener validez la tarjeta que acredita su condición
- Eliminación por error de la bonificación en la Tasa por Recogida de Basura otorgada por salario mínimo.
- Queja por liquidaciones enviadas al contribuyente cuando por la Inspección Tributaria se ha comprobado que no tenían derecho a la bonificación que

disfrutaban tanto en el IBI por Familia Numerosa como en la Tasa por Recogida de Basura.

En cuanto a las **subvenciones** tramitadas desde este organismo, únicamente encontramos las Ayudas por Nacimiento y las quejas producidas se refieren:

- Condicionar la ayuda solicitada a los ingresos de la unidad familiar.
- Coste del certificado bancario que se debe acompañar.

El total de reclamaciones o quejas por estos dos conceptos han sido 14, que suponen un **4,71%** del total de los expedientes tramitados.

RECAUDACION

Vamos a referirnos a la recaudación en vía ejecutiva, pues como ya se ha apuntado con anterioridad el pago de los tributos en **periodo voluntario** no ha resultado en absoluto problemático, salvo los casos mencionados de reclamación verbal por falta de notificación de la deuda en voluntaria. Sin duda en aumento de domiciliaciones de tributos y el pago a la carta han contribuido a la mejor gestión al disminuir el número de recibos a enviar. Las modificaciones en padrones como consecuencia de la publicación de censos no han generado quejas ante la Defensora del Contribuyente.

Sin embargo, una vez más los procedimientos de recaudación ejecutiva, han supuesto la primera causa de reclamaciones, en total 75 reclamaciones o quejas relacionadas con embargos o recargos de apremio, que suponen el **25,25%** del total de reclamaciones.

Los motivos principales de queja o reclamación principales se refieren:

- Desconocimiento de la deuda por la falta de notificación de la providencia de apremio en las deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva.
- Queja por la retención de una deuda en más de una cuenta bancaria, o por la falta de notificación de este procedimiento por el OAGER en vez de conocerlo a través de la propia entidad bancaria.

- Quejas por coincidir dos procedimientos de embargo al mismo tiempo, sobre todo cuando uno de ellos es de la Agencia Tributaria, porque puede dar lugar a una devolución de ingresos con la consiguiente demora en recuperar el importe retenido.

A pesar de las cartas informativas del periodo ejecutivo se siguen produciendo algunas quejas por la falta de notificación de la providencia de apremio de recibos de cobro periódico y notificación colectiva, no obstante las quejas vienen producidas en ocasiones por la notificación en vía de apremio de sanciones de la Policía Local u otras administrativas, alegando desconocimiento de su existencia en la fase de instrucción de las mismas.

Por último queremos mencionar que como consecuencia de las quejas o reclamaciones, que han requerido la intervención de la Defensora del Contribuyente en materia recaudatoria, ha sido necesario solicitar de la unidad de Recaudación la **devolución de ingresos** correspondiente, habiendo realizado en esta materia **11** actuaciones.

SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Una de las formas de participación en la administración se presenta a través de las sugerencias que los contribuyentes pueden presentar. El OAGER está abierto a las sugerencias que provienen de los contribuyentes, siempre que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios que presta, adecuándolos a los destinatarios de estos servicios.

Siguiendo la tendencia de años anteriores, las propuestas de mejora a través de las sugerencias de los contribuyentes siguen siendo escasas, y se hace difícil extraer conclusiones que nos lleven a proponer modificaciones que afecten de forma general a todos o la mayoría de los contribuyentes.

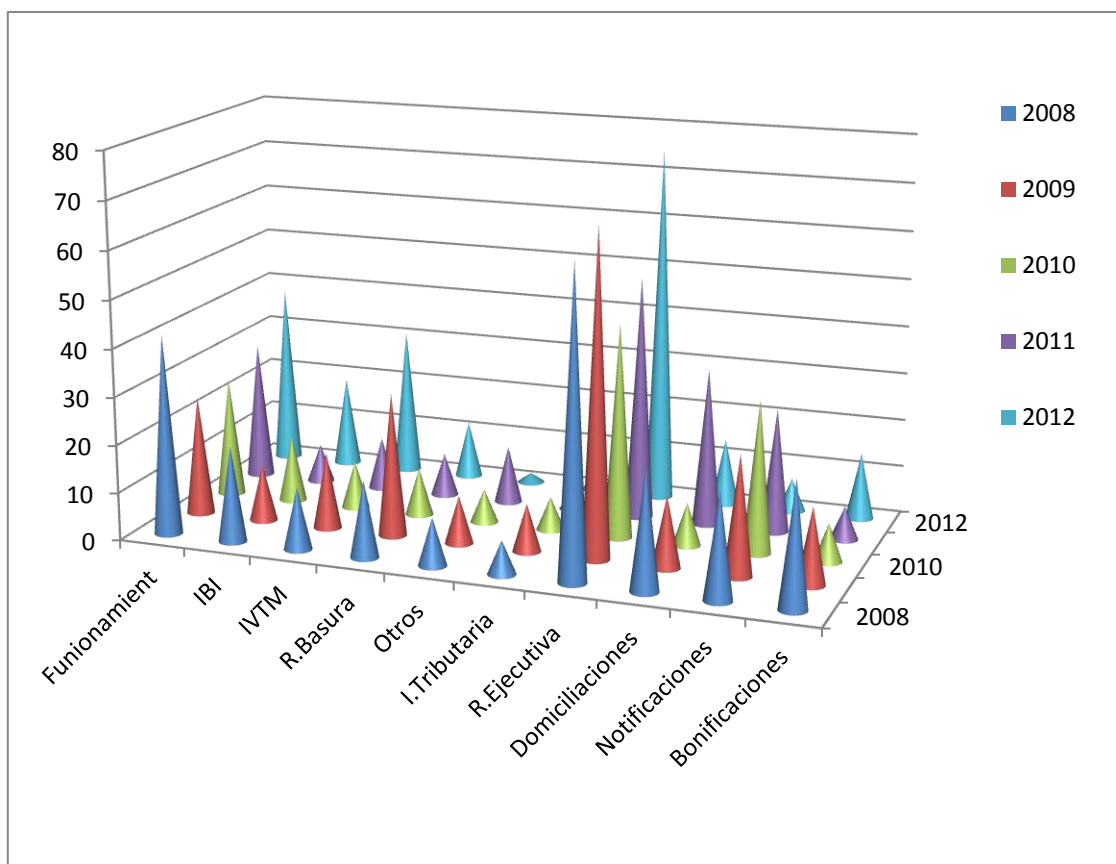
No obstante queremos dejar constancia de los temas sugeridos en el año 2012, pues aunque su número es escaso, pensamos que manifiestan la percepción de los ciudadanos sobre el funcionamiento de estos servicios tributarios.

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliación de bonificaciones de IBI	1
Mejorar información web de Ayudas por Nacimiento	1
Rectificación publicación deudores en B.O.P.	2
TOTAL	4

De los temas sugeridos, el referente a la mejora de información a través de la página web del OAGER, se llevó a cabo de forma inmediata. Esta información ocupa un lugar bien visible en la presentación de la web y pone a disposición de los interesados tanto la convocatoria como todos los documentos requeridos y la forma de tramitación.

EVOLUCION DE LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA EL CONTRIBUYENTE

De la comparación de los datos de los cinco últimos años, se observa una pauta similar en el número y temática de las reclamaciones o quejas presentadas.



Evolución de la actividad en la oficina de la Defensora del Contribuyente.

Las quejas de funcionamiento se han incrementado ligeramente, sin embargo se mantienen bastante homogéneas las relativas a tributos y siguen siendo las más numerosas las relativas a recaudación sobre todo ejecutiva, destacamos además la disminución este año de las quejas o reclamaciones por domiciliaciones y notificaciones.

CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS.

Para dirigirse a la oficina de la Defensora del Contribuyente se ofrecen distintos medios, presenciales, telefónicos y telemáticos. Todos los que los contribuyentes pueden utilizar para relacionarse con el OAGER. Y que en nuestro caso están bien especificados en la Carta de servicios de la Defensora del Contribuyente.

HORARIO:

Lunes a viernes: de 8:30 a 14:00 h.

DIRECCIÓN:

C/ Espoz y Mina 16-18 (Plaza de la Libertad).

37002 Salamanca

Telf.: 923 279 142 / Telf. gratuito: 900 701 000

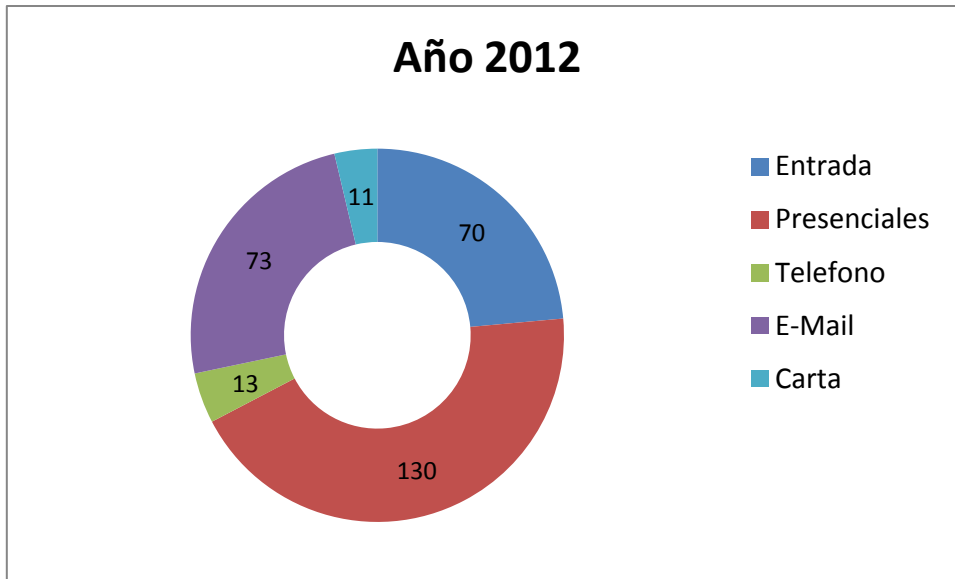
Fax: 923 279 915

E-Mail: defensordelcontribuyente@oager.com

Fuente: Carta de Servicios.

Además pueden enviar sus escritos a través del **BUZON DEL CONTRIBUYENTE**.

No obstante, cuando el contribuyente acude a las oficinas del OAGER a resolver un asunto que da lugar a la presentación de una queja, muy frecuentemente, la plantea de forma verbal, y es la propia oficina quien la formaliza para su trámite, pero se recoge en los datos como reclamaciones presenciales verbales que son las más numerosas. En ello influye el hecho de que suelen ser personas mayores, con menos facilidad para expresar por escrito el contenido de su queja



Canales de presentación de las reclamaciones quejas o sugerencias.

Se sigue manteniendo la misma tendencia a formular reclamaciones mediante e-mail, dirigidos directamente a la Defensora del Contribuyente mediante los enlaces habilitados en la web del OAGER, del Buzón del Contribuyente o remitidos desde el Servicio de Atención al Ciudadano de Ayuntamiento para su tramitación dado su contenido tributario.

Igualmente se han mantenido un nivel similar a años anteriores de las quejas o reclamaciones presentadas por escrito a través del sistema de quejas y sugerencias implantado en el Ayuntamiento, y que se le ha dado el mismo tratamiento que los demás escritos presentados mediante registro de entrada.

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Hemos considerado resoluciones favorables de las reclamaciones o quejas presentadas aquellas que suponen una respuesta satisfactoria para los contribuyentes, no teniendo en cuenta las que únicamente se ha facilitado información de carácter general o que sólo hayan presentado sugerencias.

La respuesta a favor del contribuyente del año 2012 se sitúa en torno al **47%** de asuntos tratados en esta unidad. Contabilizamos como positivas aquellas respuestas de estimación parcial, es decir que satisfacen en parte las pretensiones del contribuyente con las gestiones que se realizan con otras unidades del OAGER. Pensamos que es un porcentaje bastante bueno y similar a los resultados de otros organismos como el Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid

Consideramos como respuestas positivas las relativas a quejas de funcionamiento, en las que al contribuyente se la ha informado de acciones que se han emprendido para mejorar algún aspecto. En todo caso queremos manifestar que uno de los fines de esta oficina es colaborar para que disminuyan los conflictos que se planten en las relaciones de los ciudadanos y la administración tributaria, procurando mayor agilidad y equilibrio entre las partes e intentando establecer una comunicación más fluida entre la recaudación municipal y los obligados tributarios

OTRAS ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE-

Durante el año 2012, la Defensora del Contribuyente ha colaborado, en las **campañas de información** dirigidas a los contribuyentes, encaminadas a facilitar el pago de tributos, la domiciliación o el estado de las bonificaciones de las que disfrutan.

Entre estas campañas mencionamos dos de carácter informativo que, a juicio de esta Defensora, han sido importantes: **la difusión de la cita previa y el pago asistido.**

Consideramos que la campaña sobre cita previa ha resultado muy provechosa y esperamos su consolidación en años sucesivos. En cifras, hemos pasado de 54 citas previas solicitadas en el año 2011 a 576 en el año 2012.

La campaña informativa sobre pago asistido ha obtenido peores resultados, por lo que deberemos seguir potenciando este medio de pago, que facilita el cumplimiento de sus obligaciones a los contribuyentes con las menores molestias posibles, pudiendo pagar sus deudas tributarias desde las oficinas del OAGER sin necesidad de desplazarse a ninguna entidad bancaria.

Así mismo se han presentado propuestas de modificación puntuales de algunos contenidos de aplicaciones informáticas en materia de autoliquidaciones o informaciones en la página web, que han sido atendidas puntualmente por los proveedores informáticos. Entre ellas citamos la información sobre las ayudas por nacimiento que se facilita en la página, o las mejoras en la información web de domiciliación de tributos

PROPUESTAS DE MEJORA

Es cometido de la Defensora del Contribuyente, a la vista del contenido de las reclamaciones y quejas presentadas, sugerir medidas o mejora de procedimientos que puedan resultar más adecuados para la defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes. A través de las quejas detectamos los asuntos que más frecuentemente han dado lugar a conflictos entre este organismo y los contribuyentes y por ello debemos reflejarlos y proponer la mejora de los mismos.

1.- Atención al contribuyente.

Se hace necesario de que ofrezca una **información homogénea y coordinada** entre las distintas unidades del OAGER., son importantes los cursos de formación que se han impartido durante todo el año, pero no lo es menos la información a las unidades de atención al contribuyente de cualquier campaña de información que se dirija a los contribuyentes, pensamos que esto se consigue mediante el reforzamiento de la **comunicación interna**.

Seguimos aconsejando la práctica de emprender campaña de comunicación o actuaciones de forma escalonada, para evitar las aglomeraciones de ciudadanos en las oficinas y la saturación de la línea telefónica que están consiguiendo importantes resultados.

Es un derecho de los contribuyentes poder relacionarse con la administración mediante la administración electrónica, puesto que este organismo dispone de la infraestructura necesaria para ello, debemos insistir en publicitar este medio, haciendo saber a los contribuyentes todas las gestiones que pueden realizar a través de la **Sede Electrónica**, las ventajas que supone y la facilidad de obtener su certificado digital en el propio OAGER.

Dentro de la sede electrónica destacamos la importancia que va adquiriendo el **Buzón del Contribuyente**. A través del mismo se presta información pero también da lugar a realizar ciertos trámites como las domiciliaciones bancarias o el envío de recibos o documentación y evita muchos desplazamientos a cualquiera de las oficinas del OAGER, por lo que creemos conveniente cuidar su buen funcionamiento.

2.- Domiciliaciones.

Las campañas de domiciliaciones han tenido un efecto positivo y han incrementado los recibos domiciliados de todos los tributos, únicamente queremos incidir como recomendación en los problemas nos ha planteado la desaparición de la titularidad en censos como el IBI y el IVTM antes de cerrar el periodo de cobranza, que ha generado impago de recibos por no haberlos enviado a la entidad bancaria y requerido gestiones posteriores para poder satisfacer el tributo sin recargos del periodo ejecutivo.

4.- Protección de datos.

Se siguen produciendo quejas, la mayor parte de las veces no formalizadas por no facilitar recibos para pago de tributos sin el DNI titular, como en años anteriores recomendamos flexibilidad en determinados trámites, sin vulnerar la Ley de Protección de Datos, siempre que de alguna manera se pueda acreditar la relación del solicitante con el interesado y así facilitar el pago de los tributos.

5.-Pago asistido.

A pesar de las limitaciones que produce el no ser muy amplio el número de entidades bancarias que figuran en la pasarela de pagos de la Junta de Castilla y León utilizada por este organismo, pensamos que el pago asistido es una prestación muy útil y eficaz para los contribuyentes en el pago de sus liquidaciones, autoliquidaciones y deudas en ejecutiva, pues evita desplazamientos a la entidad bancaria y posibles inconvenientes en las propias entidades, por lo que estamos convencidos que debemos seguir impulsando su aplicación porque consideramos que es de gran utilidad para los contribuyentes.

6.- Información por e-mail.

Los tributos locales se facturan de forma continuada a lo largo del año, ello conlleva que los contribuyentes no conozcan todos los plazos de pago de los tributos, incluso de los domiciliados. Sería de bastante utilidad recibir un aviso a través de e-mail del inicio de periodo de los tributos y de la fecha de cobro a través de cuenta bancaria, al igual que cualquier información que resulte útil al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.