

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y  
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA  
DEFENSORA DEL  
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2013

CONCHA PABLOS LASO

## PRESENTACIÓN

La memoria de la Oficina de la Defensora del Contribuyente correspondiente al ejercicio de 2013, constituye un ejercicio de reflexión sobre las actuaciones que se han llevado a cabo a lo largo del año, teniendo en cuenta los servicios que debe prestar fijados en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente.

Los servicios encomendados asumen entre sus objetivos facilitar a los ciudadanos sus relaciones con la administración tributaria municipal, observando los derechos y garantías de los contribuyentes y colaborando con los procesos de calidad y mejora que se llevan a cabo desde este Organismo de forma que esta Administración sea cada vez más moderna, cercana, transparente, ágil y eficaz.

Queremos reflejar en la presente memoria, los logros conseguidos que redundan en beneficio del contribuyente y por ende de esta organización, pero también estamos obligados a sugerir propuestas de mejora que faciliten la ya difícil tarea encomendada a este Organismo relacionada con la gestión y recaudación de los tributos del Ayuntamiento.

## INFORMACION SOBRE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

Esta Oficina actúa en coordinación con la Gerencia del OAGER de la que depende y con el Delegado de Calidad que gestiona los procesos de mejora continuada y las certificaciones de calidad de este Organismo, y está en conexión con el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento en cuanto a la gestión de reclamaciones, quejas o sugerencias que se reciben por esta vía.

Desempeña sus funciones de forma presencial en las oficinas del OAGER de la calle Espoz y Mina nº 16, con cita previa, o directamente cuando así se ha requerido y ha sido posible en horario de atención al público.

La Carta de Servicios recoge los servicios que competen a esta Oficina amparados en los derechos y garantías de los contribuyentes.

### 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**.

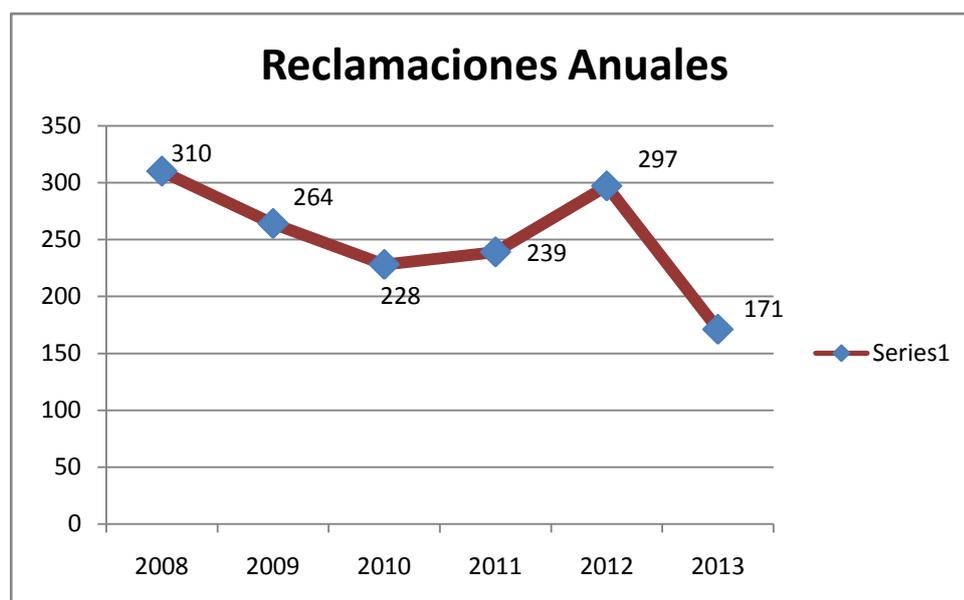
- A **no aportar aquellos documentos ya presentados** y que se encuentren en poder de esta administración.
- A la **confidencialidad y reserva** respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.
- A recibir información del **inicio de las actuaciones** de comprobación e inspección y sobre 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 jurisprudenciales competentes.

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

## RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES DURANTE EL AÑO 2013

El número total de reclamaciones quejas y sugerencias que se han presentado durante el año 2013 asciende a 171, lo que significa que han disminuido respecto a años anteriores, alcanzando la cuota más baja de los últimos años.



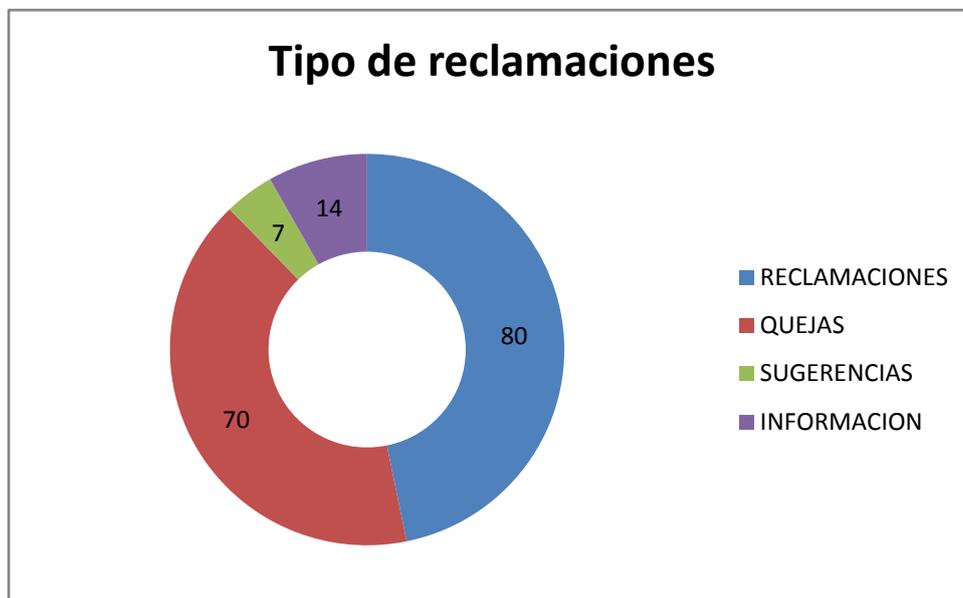
El ritmo de entrada de las reclamaciones, quejas o sugerencias no presenta características especiales. En el presente año se incrementó como consecuencia de la revisión del padrón del IVTM que dio lugar a varias liquidaciones que fueron objeto de reclamación o queja por parte de los contribuyentes, y como consecuencia de las campañas de información de los recibos no abonados en el periodo de pago voluntario, sobre todo cuando se trata de padrones más importantes como el IBI o la Tasa por recogida de basuras. No obstante, hemos asistido a una importante disminución de las quejas a lo largo de este año.

Presentamos el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año 2013, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

<b>TIPO DE RECLAMACIÓN /QUEJA</b>	<b>NÚMERO</b>
Atención al público	9
Información telefónica (línea 900)	4
Contestación escritos	3
Embargo de cuentas , salarios o vehículos	25
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	5
Devolución de ingresos indebidos	4
Impuesto sobre vehículos	15
Impuesto sobre bienes inmuebles	14
IIVTNU (Plusvalía)	2
Tasa recogida de basuras	11
Entrada de vehículos	1
Otros padrones	5
Inspección de Tributos	0
Domiciliaciones bancarias	7
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales). Ayudas Sociales.	12
Notificaciones	9
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	7
Pago a la carta	9
Devolución IBI 2008	16
Sanciones Policía Local o Administrativa.	8
Servicios Sociales, Escuelas municipales	5
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>

Las 171 actuaciones contabilizadas se distribuyen de la siguiente forma en cuanto a su contenido ya sea reclamación, queja, sugerencia, o información y

asesoramiento sobre cómo proceder para presentar solicitudes o peticiones relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



Las quejas relativas al **funcionamiento** han disminuido considerablemente a lo largo del año 2013, contabilizando en total 16 que se refieren a:

- Información poco precisa sobre domiciliación bancaria.
- Informaciones contradictorias para una misma gestión.
- Descontento con la forma en que han sido atendidos.
- Pocos puestos de atención al contribuyente cuando hay mucha afluencia de público.
- Pocos puestos para atención de Plusvalía.
- Problemas en atención telefónica porque comunica constantemente el teléfono de información, no satisface la contestación recibida, o consideran mala atención la falta de información por no facilitar datos protegidos.
- También se han producido quejas por mal funcionamiento del sistema de turnos como consecuencia de dos averías que se produjeron en el expendedor de números, sin que se arbitrara otro sistema alternativo para la ocasión.
- En tres ocasiones se ha intervenido por quejas relativas a escritos no respondidos en plazo. Todos los casos se resolvieron de forma satisfactoria.

A pesar de las quejas recogidas, creemos que la implantación de dos puestos de trabajo dedicados únicamente a la información y la ampliación de puestos para atención de Plusvalía a partir del mes de abril, a juicio de esta Defensora, han contribuido a mejorar la atención a los contribuyentes.

La gestión de **tributos** ha ocasionado un total de **48** quejas o reclamaciones que representan el **28,07%** de total de las recibidas, y que se refieren a:

## IBI

- Problemas con la división del importe de los recibos entre los propietarios de un inmueble.
- Queja por notificación de modificación del valor catastral.
- Reclamaciones inclusión de trasteros en padrón.
- Problemas en la titularidad de un inmueble.

Destacamos además, las reclamaciones de las devoluciones de **IBI del año 2008**, que suponen un 9,35% del total de las reclamaciones, y se deben a solicitudes no presentadas en su momento, o problemas con la cuenta bancaria de domiciliación en el año 2008 o la de devolución, a veces incluso han obedecido a la falta de presentación de la solicitud de devolución por parte de los interesados.

## IVTM

- Las quejas relativas a Impuesto sobre vehículos se han limitado a manifestar la disconformidad con el proceso de regularización de los padrones iniciado en el año 2012 que ha originado liquidaciones de periodos anteriores.

## TASA POR RECOGIDA DE BASURAS

- Quejas por error en la titularidad del recibo.
- Quejas por la cuantía de determinadas tarifas.
- Quejas por no facturar a nombre de los inquilinos.
- Quejas por no dividir el recibo entre propietarios como en el IBI.

Las **notificaciones y domiciliaciones bancarias** han supuesto un **9,35%** del total de las reclamaciones y quejas (en total 16) y su contenido se refiere:

## NOTIFICACIONES

- Falta de notificación de recibos en voluntaria, o de comunicación del periodo de apremio.
- Falta de notificación de embargos de cuentas bancarias, u otros que por no estar recibida la notificación se completa el trámite mediante publicación en el B.O.P. El contribuyente considera poco eficaz esta forma de notificación.

## DOMICILIACIONES BANCARIAS

- Queja por la domiciliación de un tributo por error.
- Queja por no eliminar la domiciliación de pago a la carta.
- Domiciliaciones en cuentas no actualizadas que dan lugar a impagos.

## RECAUDACIÓN

Los asuntos relacionados con la recaudación suman en total 50, y suponen el **29,23%** del total de las reclamaciones o quejas que se han atendido ante la Defensora del Contribuyente y que se refieren a:

### Recaudación de deudas en vía ejecutiva

- Quejas o reclamaciones por vehículos retenidos por la Policía Local y a los que no se le da la posibilidad de fraccionar la deuda. para rescatar el vehículo.
- Quejas por retención de la deuda en dos cuentas bancarias diferentes.
- Quejas por coincidir dos procedimientos de embargo al tiempo.
- Desconocimiento de la deuda por falta de notificación de la providencia de apremio en deudas de cobro periódico y notificación colectiva, aunque estas quejas han disminuido durante este año.

## Recaudación voluntaria

No se generan problemas especiales en la recaudación voluntaria salvo los ya mencionados en la falta de notificación de recibos, o errores en la titularidad de los tributos que han dado lugar a impagados.

## Pago a la Carta

- Reclamaciones por no haber causado efecto la anulación del sistema de pago a la carta, o bien al contrario, siendo solicitado el pago a la carta no se han fraccionado los recibos.
- Problemas de fraccionamiento debidos al cambio de titularidad de algunos tributos.

## Fraccionamientos

- Queja por no conocer la tramitación del fraccionamiento al haber sido solicitado mediante escrito y no por trámite inmediato.
- Quejas por embargo de deuda fraccionada por problemas de gestión.
- Reclamación por fraccionamiento anulado y abonado por transferencia

## Devolución de ingresos

Como consecuencia de las quejas o reclamaciones presentadas se han producido 5 actuaciones de la Defensora del Contribuyente para solicitar la devolución de ingresos indebidos.

## BONIFICACIONES Y SUBVENCIONES

- Queja por error en la tramitación de bonificación en la Tasa por recogida. de basura, tendiendo derecho a la misma por ser pensionista, con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.

- Quejas por modificación de las condiciones para solicitar la bonificación de IBI por Familia Numerosa.
- Queja por no explicar bien la aplicación de los datos del IRPF en la solicitud de bonificación por Familia Numerosa.
- Quejas por girar el recibo del IVTM de vehículos históricos sin información previa.
- Quejas por la modificación de las condiciones de los vehículos históricos en la Ordenanza Fiscal que lo regula.
- Queja por retraso en la concesión de ayudas por nacimiento, y por estar en desacuerdo con la desestimación de la misma.

## OTRAS RECLAMACIONES O QUEJAS

Tenemos que reflejar que el **7,60%** de total de las quejas o reclamaciones (13), se refieren a recaudación de deudas que proceden de la actuación de otros servicios, tales como:

- Quejas o reclamaciones procedentes de multas de la Policía Local o de la ORA, que se han notificado en vía de apremio o se han cobrado mediante embargo, y de las que los interesados dicen no tener conocimiento.
- Quejas o reclamaciones por sanciones procedentes de expedientes sancionadores de Policía Administrativa cuando se notifican liquidaciones o se cobra la deuda por procedimiento de apremio o embargo.
- Quejas o reclamaciones relativas a liquidaciones del Servicio de Extinción de Incendios, porque no se han girado al titular correcto, o se desconoce la notificación si se cobra por embargo.
- Quejas sobre la modificación de las tarifas de la Escuela de Música al comienzo del curso 2013-2014.
- Reclamaciones sobre cuotas de Teleasistencia giradas indebidamente.

## SUGERENCIAS DE LOS COTRIBUYENTES

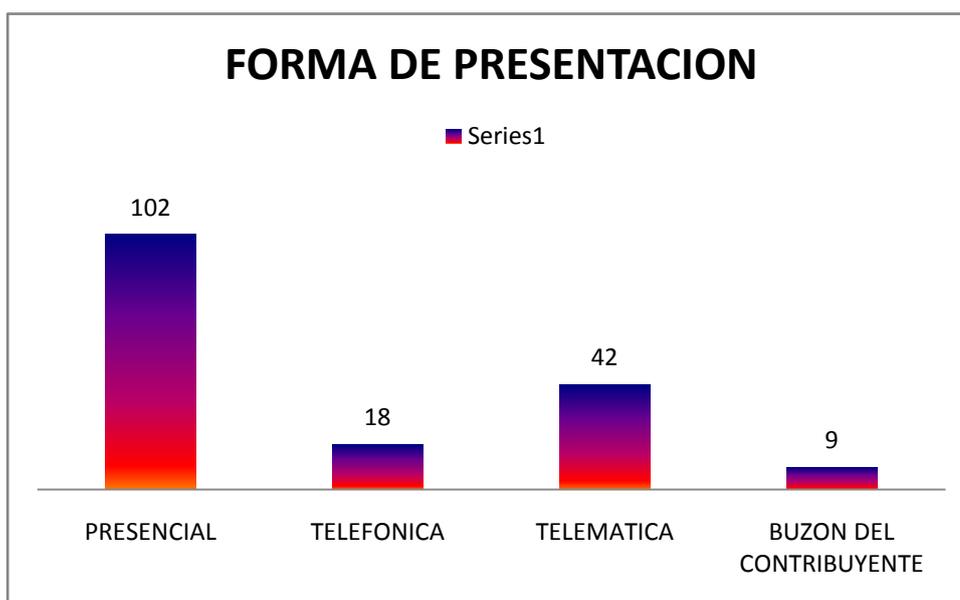
Durante el año 2013 se han recogido las siguientes sugerencias:

SUGERENCIA	NÚMERO
Enviar justificante conjunto de recibos de pago a la carta	1
Realizar por escrito aviso de cargo en cuenta de recibos	2
Ampliar en el IIVTNU las bonificaciones por discapacidad	1
Graduación de tarifas en la tasa por recogida de basura	1
Proponer bajada impuesto sobre vivienda	1
Proponer un solo contador para agua en viviendas	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Las sugerencias de los contribuyentes suponen en **4,09%** del total de los asuntos presentados a la Defensora del Contribuyente. Es habitual que acompañen un motivo de queja por desestimación de una reclamación o que se planteen como consecuencia problemas con el pago de recibos.

## CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

Contamos con distintos medios para conocer la Oficina de la Defensora del Contribuyente y los asuntos que se han recibido por las distintas vías de presentación, se distribuyen de la siguiente forma:

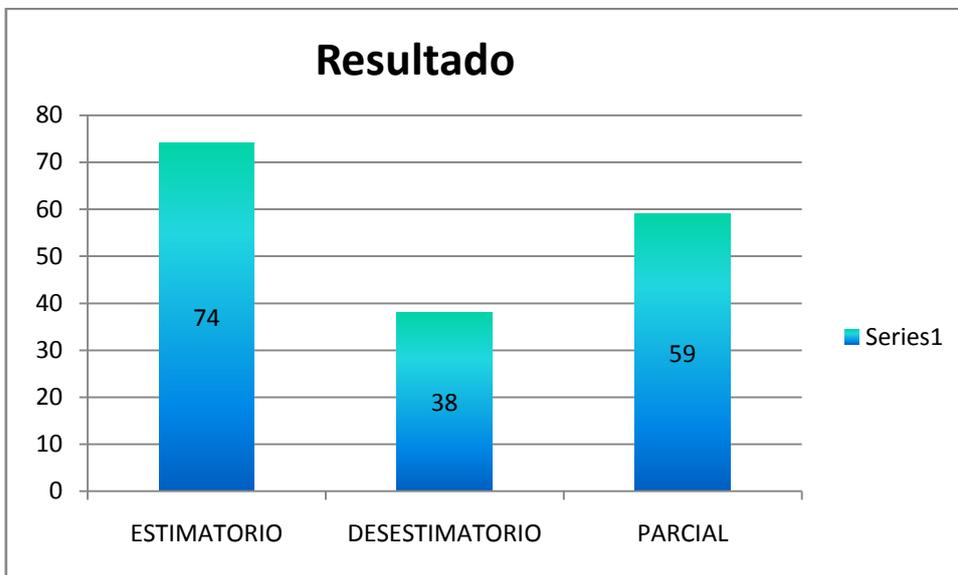


Como en años anteriores sigue prevaleciendo la queja presentada de forma presencial, donde se han producido 102 actuaciones, si bien en ellas se incluyen los 29 expedientes que proceden de los escritos presentados ante el Servicio de Atención al Ciudadano, tramitados por la Defensora del Contribuyente conforme al procedimiento establecido para ello por el Ayuntamiento.

No ha crecido sin embargo la atención telemática, dentro de este apartado se recogen los asuntos dirigidos directamente a la Defensora del Contribuyente por la página web del OAGER y los procedentes del Servicio de Atención al Ciudadano.

## RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS

El siguiente gráfico muestra el sentido en que se han resuelto los asuntos tratados por la Defensora del Contribuyente:



De los asuntos tratados en esta unidad han resultado **estimatorios el 43,27%**, se resolvieron **en contra de las pretensiones de los contribuyentes el 22,22%** de los asuntos planteados, y con **respuesta parcial el 34,50%**, Se consideran como parciales aquellas actuaciones que se estiman en parte, o son fruto de una información o asesoramiento a los contribuyentes.

## TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

El tiempo medio de respuesta tanto de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas mediante escrito, telemáticas o telefónicas, ha sido durante el año 2013 de **10 días**, cumpliendo así con lo establecido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente que en sus compromisos de calidad establece 20 días de tiempo respuesta y también con lo establecido en el procedimiento de quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano.

## PROPUESTAS DE MEJORA

A través de la Carta de Servicios, se ha asumido como compromiso de calidad la formulación de propuestas para la mejora de los servicios, sobre todo en los aspectos relacionados con la atención a los contribuyentes.

Con el fin de seguir avanzando en los procesos de mejora de los servicios y lograr mayor eficacia y transparencia en nuestra gestión, se propone:

### 1.- Propuestas sobre mejora en documentos.

Algunas propuestas de mejora se han planteado directamente a la Gerencia del OAGER y se han llevado a cabo de forma inmediata, es el caso de modificaciones puntuales en la web (autoliquidaciones vehículos) o la modificación de algún modelo de documento (diligencia del recaudador ejecutiva), o plazos de domiciliación a través de la página web.

Con el fin de seguir avanzando en los procesos de mejora de los servicios y lograr mayor eficacia y transparencia en nuestra gestión, se propone:

### 2.- Comunicación externa

Muchos de los problemas que se plantean con los contribuyentes se deben al desconocimiento de sus obligaciones tributarias, por lo que se hace necesaria una información eficaz a través de los distintos medios: presencial, telefónica, telemática y a través de medios de comunicación.

En este sentido es importante el esfuerzo realizado para comunicar los periodos de cobranza de los tributos a través de anuncios en la prensa local, tanto de inicio como de fin de periodo.

Pensamos que debemos **potenciar la utilización de los medios telemáticos** por parte de los contribuyentes y también utilizar los medios de que dispone el OAGER para enviar a los contribuyentes información a través de e-mail, anunciando los periodos de pago de tributos de cobro periódico, o de actuaciones de este Organismo que puedan afectarles.

### **3.- Pago asistido.**

A pesar de las limitaciones que plantea la pasarela de pagos de la Junta de Castilla y León, el pago asistido resuelve problemas a los contribuyentes ahorrando tiempo en la realización de gestiones, por lo que se propone seguir publicitando y ofertando de forma sistemática este medio de pago, y para ello es necesario que sea ofrecido habitualmente por las unidades de atención al contribuyente, y que continúe figurando en todas las informaciones del OAGER.

### **4.- Protección de datos.**

Es motivo de queja frecuente el no poder realizar determinadas gestiones por falta del DNI de un titular, sin incumplir la Ley de Protección de Datos, se propone utilizar los medios de que dispone este Organismo tales como Padrón de Habitantes, titularidad de IBI, datos de vehículos de la Dirección General de Tráfico para que en determinados casos se pueda emitir copia de un recibo, o facilitar información a una persona debidamente identificada.

### **5.- Propuesta de Teletrabajo.**

Junto con la Gerencia del OAGER y el Delgado de Calidad, se presentó en el Departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento una propuesta de teletrabajo para los trabajadores del OAGER.