



Ampliación de los servicios de atención al contribuyente

## La Agencia Tributaria incorpora la asistencia virtual al control de IRPF con la puesta en marcha de la ADI de Vigo

- La nueva Administración Digital Integral de Vigo eleva a más de 150 los funcionarios especializados que atienden telemáticamente a contribuyentes de toda España, cifra que superará los 300 cuando culmine el despliegue previsto para 2023
- Los usuarios de las ADI se benefician de una mayor amplitud de horarios y evitan tener que desplazarse a las oficinas tradicionales, que en todo caso mantienen la ayuda presencial como hasta ahora
- El contribuyente que reciba una liquidación de Renta con el teléfono de la ADI podrá contactar para aclarar dudas, dar su conformidad o solicitar asistencia para realizar alegaciones de forma más ágil que en un mostrador físico
- Paralelamente, se ha habilitado un trámite simplificado a través de la web de la Agencia para agilizar las conformidades a cualquier propuesta de minoración de devolución de IRPF, de manera que el contribuyente pueda recibir antes el reintegro que le corresponda

25 de noviembre de 2021.- La Agencia Tributaria ha puesto en funcionamiento la nueva Administración Digital Integral (ADI) de Vigo, que arranca con más de 80 funcionarios especializados para atender telemáticamente a contribuyentes de todo el territorio nacional. Continúa así el desarrollo de una asistencia personalizada complementaria de la presencial que viene impulsada por el Plan Estratégico de la Agencia 2020-

2023 y figura incorporada al Componente 27 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Con esta nueva sede ADI se amplía la oferta de asistencia personalizada no presencial iniciada en el otoño de 2020 con la prueba piloto en la ADI de Valencia, a las que se sumarán nuevas oficinas, de manera que se superen los 300 funcionarios prestando el servicio cuando culmine el despliegue previsto para el año 2023.

Actualmente ya son más de 150 funcionarios los que componen la plantilla de este 'mostrador virtual' multicanal que, para una gran variedad de trámites y consultas, ofrece al usuario mayor amplitud de horarios y evita desplazamientos a las oficinas tradicionales, que en todo caso mantienen la ayuda presencial como hasta ahora.

### **Nuevo servicio ADI de asistencia en la comprobación de IRPF**

La nueva ADI de Vigo permitirá ampliar la capacidad de prestación de los servicios de información y asistencia en materia de IVA, censos, módulos y ciertos trámites aduaneros que, entre otros, viene ofreciendo la ADI de Valencia, pero con esta oficina situada en Galicia arranca también un nuevo servicio de asistencia al contribuyente en el control de IRPF para resolución de dudas, dar conformidad o solicitar asistencia en la confección de alegaciones a propuestas de liquidación, todo ello de forma rápida y sencilla.

En una primera fase, los contribuyentes que podrán recibir esta asistencia de la ADI serán aquellos que reciban una propuesta de minoración de la devolución que habían solicitado al presentar su declaración de Renta, siempre que la contingencia fiscal a regularizar esté relacionada únicamente con rendimientos del trabajo, con la aplicación de las deducciones más habituales (adquisición de vivienda, maternidad, guarderías y donaciones) o con planes de pensiones.

En estos supuestos, tanto si el resultado de la comprobación de la devolución solicitada es una menor devolución, como si se traduce en una cuota a ingresar, la propia carta que recibe el contribuyente incluye un teléfono para obtener en el momento la asistencia de la ADI. La Agencia monitoriza el servicio que se está comenzando a prestar, y que está contando con una valoración inicial muy positiva por parte de los usuarios.

### **Mejoras adicionales: Conformidad 'online' y resumen de contenido**

#### **CORREO ELECTRÓNICO**

secretaria.prensa@hacienda.gob.es

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

En paralelo a la puesta en marcha de este servicio por la ADI se han simplificado y agilizado los trámites por vía electrónica para todos los contribuyentes que reciban una notificación de minoración de devoluciones de IRPF, independientemente de que sean colectivos susceptibles de ser atendidos telefónicamente o no por la propia ADI.

Se ha habilitado para todos ellos la posibilidad de prestar la conformidad a la propuesta de liquidación en la web de la Agencia de forma más directa y rápida que la existente hasta el momento, a través de la dirección indicada en la carta que recibe el contribuyente. Para acceder a este servicio de conformidad 'online' se requiere la misma identificación que la correspondiente al portal de renta (Clave, certificado digital o referencia).

Hasta ahora, el contribuyente que quería prestar la conformidad a la propuesta de liquidación podía, bien acudir presencialmente a la oficina y presentar la conformidad por registro, o bien prestar la conformidad electrónicamente entrando por registro telemático o usando el código CSV que figura en la carta recibida. En estos dos últimos casos el acceso es menos ágil y directo, si bien estas vías siguen disponibles.

Otra novedad implementada como consecuencia de la puesta en marcha del servicio ADI en comprobación de Renta, y con el mismo objetivo de facilitar, simplificar y mejorar la asistencia, ha sido la incorporación de un resumen de contenido al inicio de la carta que recibe el contribuyente. En este resumen se indica de forma sencilla y concisa cuál es el contenido de la propuesta remitida y se le ofrecen las distintas vías de atención.