

En este tríptico divulgativo el Comisionado para el Mercado de Tabacos informa a todos los operadores y a los usuarios en general del Mercado de Tabacos sobre las funciones que ejerce, los servicios que gestiona y sobre sus derechos y obligaciones que les asisten.

Asimismo, se compromete de forma expresa a mantener e incrementar la calidad en la atención y la prestación de sus servicios.

4 de junio de 2018

Isabel E. Juliani Fernández de Córdoba

Presidenta del Comisionado para el Mercado de Tabacos.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos es un Organismo autónomo de naturaleza administrativa adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública a través de su Subsecretaría, y al que competen fundamentalmente funciones de regulación del Mercado de Tabacos, de interlocución entre los distintos operadores del mismo y de mantenimiento de la Red de Expendedurías de Tabaco y Timbre del Estado.

Para el cumplimiento de sus fines, ha desarrollado una política de calidad, que tiene como uno de sus pilares fundamentales la consecución del más alto grado de participación tanto de los operadores del Mercado de Tabacos como del conjunto de los ciudadanos y usuarios.

DIRECCIÓN Y OTROS DATOS DE INTERÉS

COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS

- **Página web:** <http://www.cmtabacos.gob.es>
- **Dirección de correo electrónico:** comisionado.cmt@cmtabacos.minhfp.es
- **Dirección postal:** Paseo de la Habana, 140, 28036, Madrid.
- **Teléfonos:** 91 745 75 44/ 91 745 75 45 / 902 500 603
- **Fax:** 91 745 72 12
- **Atención presencial:** Previa petición de cita.
Horario general: de 9.00 a 14.30 horas.

Formas de acceso y transporte:

 Metro:

Línea 8 (Colombia)

Línea 10 (Cuzco)



Autobuses urbanos:

Líneas: 14, 16, 29, 40, 51.



COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS



2018-2021

NORMATIVA REGULADORA Y CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS

a) Todos los interesados podrán acceder a la información actualizada y la normativa aplicable al Comisionado para el Mercado de Tabacos en la dirección electrónica: <http://www.cmtabacos.gob.es>

b) Los operadores del Mercado podrán acceder al catálogo de servicios a través de la subselección electrónica del organismo, a la que se accede desde: <https://sedeminhap.gob.es/ES/Paginas/default.aspx>

c) En los procedimientos, previa identificación y formulario electrónico, se podrá: iniciar el procedimiento, aportar documentación y consultar el estado de tramitación.

d) Presentar preferentemente en el Registro electrónico del Comisionado para el Mercado de Tabacos <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do> y por cualquier otro medio conforme a lo dispuesto en el Artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante Ley 39/2015).

e) Información sobre las preguntas más frecuentes formuladas por los ciudadanos sobre la normativa del mercado de tabacos, a través de:

- Servicio de atención telefónica 902 500 603/ 917 457 544 /y 917 457 545
- Correo electrónico: comisionado.cmt@cmtabacos.minhafp.es
- Atención presencial previa solicitud de cita.

f) Actividades de formación presencial dirigidas a:

- Titulares y empleados de expendedorías y de Puntos de Venta con Recargo.
- Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES SERVICIOS PRESTADOS

El compromiso de eficacia y calidad del Comisionado para el Mercado de Tabacos se desenvuelve a través del desarrollo de una pluralidad de funciones entre las que se destacan:

- Emitir informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2. Apartado Dos y 3. Apartado Uno de la Ley 13/1998, en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- Otorgar, si procede, las autorizaciones de venta con recargo en un máximo de 10 días hábiles desde que tengan su entrada en el Organismo.
- Resolver las solicitudes de transmisión de expendedorías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista en un plazo no superior a 85 días hábiles, excluyendo los periodos de suspensión del procedimiento establecido en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Contestar las quejas y sugerencias dirigidas al Organismo en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que tengan entrada en el Organismo.
- Impartir cursos de formación a distintos operadores del mercado, así como al personal que le asiste en sus funciones.

En línea con el compromiso anterior se podrá acceder a la información de los siguientes indicadores de calidad:

- El porcentaje del cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2. Apartado Dos y 3. Apartado Uno de la Ley 13/1998.
- El porcentaje de autorizaciones de venta con recargo concedidas en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado, sobre el total de solicitudes recibidas.
- El porcentaje de resoluciones de transmisión de expendedorías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista.
- El porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en un plazo igual o inferior al previsto legalmente.

FORMAS DE COLABORACION Y PARTICIPACION Y SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO

- Los ciudadanos y usuarios participan en el desarrollo de la actividad del Comisionado mediante el representante de los consumidores, quien forma parte del Comité Consultivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos (Artículo 9.1.m del Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos).
- Los operadores del Mercado de Tabacos participan en el desarrollo de la actividad del Comisionado mediante sus correspondientes representantes que forman parte del Comité Consultivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos (Artículo 9.1, letras j, k, l, p, q y r del Real Decreto 2668/1998) y también, mediante las Asociaciones que los representan.
- Asimismo, tanto los ciudadanos como los usuarios y los operadores del Mercado de Tabacos podrán coadyuvar en la mejora de los servicios prestados exponiendo cuantas quejas o sugerencias estimen convenientes para la mejora del funcionamiento del citado Organismo, así como mediante la formulación de quejas o reclamaciones.
- Cualquier ciudadano, y específicamente los operadores del Mercado de Tabacos, podrán reclamar por incumplimiento de los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios del Comisionado para el Mercado de Tabacos a través del Registro electrónico o bien del correo postal.

Por su parte el Comisionado asegura su calidad a través del desarrollo de su Plan de Objetivos para 2018 en el que se destaca el inicio de un proceso modernización electrónica que conllevará paulatinamente una actualización de la práctica totalidad de servicios prestados por el Comisionado.

Además, participa en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios de la Administración General del Estado y realiza una gestión racional y eficiente del consumo energético, así como toma decisiones sobre la generación y recogida selectiva de residuos y reciclado de materiales.