



Referencia de Consejo de Ministros

El Gobierno autoriza la contratación del servicio telefónico de información básica de la Agencia Tributaria

10 de septiembre de 2024.- El Consejo de Ministros ha aprobado un acuerdo por el que se autoriza la contratación del servicio telefónico de información tributaria básica, de la Agencia Tributaria, por un valor estimado de 52.066.115,70 euros.

El plazo de ejecución del contrato será de un año, a contar desde el 1 de enero de 2025 o desde la fecha de formalización si esta fuera posterior. El Presupuesto Base de Licitación del expediente de contratación es de 10.500.000 euros y su duración se establece en un año (1 de enero a 31 de diciembre de 2025) con posibilidad de prórroga anual por un máximo de cuatro años más.

Esta autorización se efectúa conforme a lo dictado en la Ley de Contratos del Sector Público y otras normativas europeas de ese ámbito.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria tiene como misión fundamental la aplicación efectiva del sistema tributario estatal, para lo cual sigue dos líneas de actuación: facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y reforzar las actuaciones de control y lucha contra el fraude fiscal.

En la aplicación del sistema tributario español resulta muy relevante la presentación de declaraciones a través de autoliquidaciones. Por ello y para fomentar que se presenten correctamente, la Agencia Tributaria destina una parte importante de sus recursos a servicios de ayuda, que facilitan a los contribuyentes el adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Para lograr ese objetivo es esencial ofrecer a los ciudadanos un conjunto de servicios suficiente, amplio y accesible desde cualquier punto del territorio, a bajo coste y de calidad contrastada.

Para facilitar estos servicios de ayuda al contribuyente, se utilizan diferentes medios que han ido generalizándose como instrumentos de comunicación entre la Administración y los contribuyentes, destacando el teléfono por su inmediatez, bajo coste, utilización habitual, fácil acceso y amplio horario.

Actualmente, es imprescindible ofrecer atención telefónica como servicio complementario de la atención personal que prestan los Servicios de Información y Asistencia en las oficinas de la Agencia Tributaria. Así, se han venido ofreciendo desde hace años, servicios telefónicos de información y asistencia tributaria a los contribuyentes, a los que se accede a través de números de teléfono centralizados.

El servicio telefónico de información tributaria básica se implantó como experiencia piloto en 1993 para los meses de mayo y junio, en 1994 se aumentó su duración de mayo a diciembre, y en 1995 se prestó durante todo el año. Para 1997 resultó oportuno reforzar este servicio para campaña del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (campaña de Renta); la finalidad del refuerzo fue la de dar respuesta a la especial demanda de información que se genera en fechas cercanas al periodo de declaración del Impuesto.

Actualmente existe un contrato en vigor que fue adjudicado en diciembre de 2019 y prorrogado sucesivamente hasta su próxima finalización el 31 de diciembre de 2024.

Para 2025 se considera necesario seguir ofreciendo este servicio telefónico de información tributaria básica, con un nivel de calidad superior al vigente, aplicando para ello, conocimientos y recursos ya conocidos e implementando nuevos canales complementarios, atendiendo a la existencia de las tecnologías digitales.

Este servicio telefónico tiene por objeto atender dudas sobre cuestiones aduaneras y tributarias básicas sobre diversos impuestos que configuran el sistema tributario estatal, plazos, modelos, servicios de ayuda o los programas informáticos de ayuda para la cumplimentación de

declaraciones, presentación telemática, o las cuestiones técnicas que planteen.

Características del servicio

Este servicio telefónico se viene prestando durante todo el año, de lunes a viernes en horario de 9.00 a 19.00 horas, salvo en agosto en que el horario es de 9.00 a 15.00 horas. Su objeto es atender cuestiones aduaneras y tributarias básicas sobre diversos impuestos que configuran el sistema tributario estatal, plazos, modelos, servicios de ayuda o los programas informáticos de ayuda para la cumplimentación de declaraciones, presentación telemática, o las cuestiones técnicas que planteen (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto de Actividades Económicas, Censos, Intrastat, Impuestos Especiales, Aduanas, la descarga de programas de ayuda y cuestiones informáticas).

La evolución del servicio y las necesidades de los contribuyentes exigen el mantenimiento del mismo y un grado de apertura en materias y actuaciones que se puedan incorporar teniendo en cuenta las nuevas tecnologías.

Asimismo, el servicio telefónico cuenta con un horario continuo y más amplio que el de las oficinas y su existencia redundante en una mayor calidad de la atención directa en las oficinas de la Agencia Tributaria al descargarlas de la afluencia masiva de público que solicita la resolución de las cuestiones más sencillas, que son las atendidas por este servicio telefónico.

El servicio se prestará desde las plataformas de la adjudicataria que se establezcan de acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas.

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

[Web Ministerio de Hacienda](#)

Redes sociales:



[YouTube](#)



[Twitter](#)



[Facebook](#)



[Instagram](#)



[LinkedIn](#)



[Tik Tok](#)



[Sindicación](#)